



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

**Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información**

**Las charlas de inducción del Centro de Información de
la Universidad César Vallejo Lima Este 2016-I**

INFORME PROFESIONAL

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y
Ciencias de la Información**

AUTOR

Rosa Melina TABOADA TORPOCO

ASESOR

Isabel MIRANDA MERUVIA

Lima, Perú

2016



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Taboada, R. (2016). *Las charlas de inducción del Centro de Información de la Universidad César Vallejo Lima Este 2016-I*. [Informe Profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME PROFESIONAL

En la ciudad universitaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Salón de Grados de la Escuela, a los **siete días del mes de diciembre del año dos mil dieciséis**, a las veinte horas, se reunió el Jurado integrado por los siguientes profesores:

- | | |
|----------------------------|------------|
| ▪ Rosalía Quiroz de García | Presidente |
| ▪ Isabel Miranda Meruvia | Asesor |
| ▪ Carlos Acuña Ramos | Miembro |
| ▪ Karen Alfaro Mendives | Miembro |

Con el fin de recibir la sustentación del Informe Profesional **LAS CHARLAS DE INDUCCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO LIMA ESTE 2016-I**, presentado por la bachiller **ROSA MELINA TABOADA TORPOCO**.


Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Números *(14)*


Letras *(Catorce)*

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad, que se le otorgue el título profesional de **Licenciada** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las veintiún horas, concluyó el acto, por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado, firmando la presente Acta.


Dra. Rosalía Quiroz de García
Presidente


Lic. Isabel Miranda Meruvia
Asesor


Lic. Carlos Acuña Ramos
Miembro


Dra. Karen Alfaro Mendives
Miembro



Dedicatoria

A mis hijas, Abigail Diana e Isabel Patricia: mis dos
luceros, quienes son la razón de mi vida y por
quienes me esfuerzo para ser mejor cada día.

A mi amado esposo Lucian: gracias por tu ayuda,
paciencia, amor infinito y darme fuerzas cada vez
que me sentí caer. Te amo.

A mis padres Nery Julián y María Aurelia: por todo
su amor, gran apoyo y ejemplo a seguir y
recordarme siempre que YO PUEDO.

Agradecimientos

A mi asesora, Lic. Isabel Miranda: por su orientación,
apoyo, tiempo y, sobretodo, paciencia.

A mis informantes, Dra. Karen Alfaro y Lic. Carlos Acuña
por sus observaciones y consejos.

A mi jefa, Lic. Evelyn Tomasto Peralta: por su gran ayuda,
orientación, tiempo y palabras de aliento.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL	
1.1 Descripción del tema.....	12
1.2 Antecedentes.....	14
1.3 Justificación.....	17
1.4 Objetivos.....	18
1.5 Metodología.....	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Biblioteca universitaria.....	23
2.1.1 Funciones.....	26
2.1.2 Importancia.....	27
2.2 Usuarios de la información.....	28
2.2.1 Tipos de usuarios.....	29
2.2.2 Formación de usuarios.....	30
2.3 Alfabetización informacional.....	31
2.3.1 Alfabetización informacional en la educación superior.....	33
2.3.2 Programas de alfabetización informacional.....	35
2.4 Normas y estándares sobre alfabetización Informacional.....	36
2.4.1 Directrices internacionales para la alfabetización informativa de la IFLA.....	37
2.4.2 Los siete pilares de SCONUL para la alfabetización informacional en la educación superior.....	38
2.4.3 Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la Asociación Americana de Bibliotecas (ALA) y la Association of College And Research Libraries (ACRL).....	39

CAPÍTULO III LAS CHARLAS DE INDUCCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO LIMA ESTE 2016-I

3.1	Universidad César Vallejo.....	49
3.1.1	Reseña histórica.....	49
3.1.2	Misión.....	49
3.1.3	Visión.....	50
3.1.4	Estructura orgánica.....	50
3.2	Centro de Información de la Universidad César Vallejo Lima Este.....	53
3.2.1	Datos históricos.....	53
3.2.2	Misión.....	55
3.2.3	Visión.....	55
3.2.4	Personal.....	55
3.2.5	Colecciones.....	56
3.2.6	Organización técnica.....	58
3.2.7	Servicios que brinda el Centro de Información.....	59
3.2.8	Usuarios.....	61
3.3	El desarrollo de las charlas de inducción del Centro de Información de la Universidad César Vallejo Lima este 2016-I.....	62
3.3.1	Resultados de la percepción de los usuarios.....	65
3.3.2	contrastación de las charlas de inducción de usuarios 2016-I con las Normas de la ACRL – ALA.....	68

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DE LAS CHARLAS DE INDUCCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO LIMA ESTE

4.1	Descripción.....	79
4.1.1	Contenido.....	80
4.1.2	Objetivos.....	80
4.2	Contenidos de las charlas de inducción.....	80
4.2.1	Tiempo de duración de la charla de inducción.....	86
4.3	Recursos.....	86
4.3.1	Materiales de publicidad o difusión.....	86
4.3.2	Recursos tecnológicos.....	86
4.3.3	Recursos humanos.....	86
4.4	Metodología.....	86
4.5	Cronograma.....	87

4.6	Presupuesto.....	89
	CONCLUSIONES.....	90
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
	ANEXOS.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Norma 1 de las ACRL/ALA.....	41
Tabla N° 2	Norma 2 de las ACRL/ALA.....	43
Tabla N° 3	Norma 3 de las ACRL/ALA.....	45
Tabla N° 4	Norma 4 de las ACRL/ALA.....	47
Tabla N° 5	Norma 5 de las ACRL/ALA.....	48
Tabla N° 6	Personal del Centro de Información Lima Este 2016-I.....	56
Tabla N° 7	Colección del Centro de Información de la UCV Lima Este.....	57
Tabla N° 8	Resultados 2015-II.....	66
Tabla N° 9	Resultados 2015-II.....	68
Tabla N° 10	Contrastación de las charlas con las Normas de la ACRL – ALA. Norma 1. Indicador 1.....	70
Tabla N° 11	Contrastación de las charlas con las Normas de la ACRL – ALA. Norma 1. Indicador 2.....	71
Tabla N° 12	Contrastación de las charlas con las Normas de la ACRL – ALA. Norma 1. Indicador 3.....	72
Tabla N° 13	Contrastación de las charlas con las Normas de la ACRL – ALA. Norma 2. Indicador 1.....	73
Tabla N° 14	Contrastación de las charlas con las Normas de la ACRL – ALA. Norma 2. Indicador 2.....	74
Tabla N° 15	Contrastación de las charlas con las Normas de la ACRL – ALA. Norma 2. Indicador 3.....	75
Tabla N° 16	Contrastación de las charlas con las Normas de la ACRL – ALA. Norma 2. Indicador 4.....	76
Tabla N° 17	Contrastación de las charlas con las Normas de la ACRL – ALA. Norma 3. Indicador 4.....	77
Tabla N° 18	Contrastación de las charlas con las Normas de la ACRL – ALA. Norma 4. Indicador 1.....	78
Tabla N° 19	Tiempo y estructura de las charlas. Sesión 1.....	82
Tabla N° 20	Tiempo y estructura de las charlas. Sesión 2.....	83
Tabla N° 21	Tiempo y estructura de las charlas. Sesión 3.....	84
Tabla N° 22	Tiempo y estructura de las charlas. Sesión 4.....	85
Tabla N° 23	Cronograma de las actividades a realizar.....	88
Tabla N° 24	Presupuesto.....	89

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Organigrama de la Universidad César Vallejo.....	52
--------------	--	----

RESUMEN

El presente informe profesional tiene como objetivo describir las charlas de inducción del Centro de Información de la Universidad César Vallejo-Lima Este 2016-I; a través de la contrastación con las Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL – ALA se determinó que la charla actual no alcanza a lograr los fines en cuanto al uso y acceso a los servicios de información requeridos para un adecuado y eficaz uso de los recursos de la unidad de información.

Para ello, se tomó en consideración las encuestas aplicadas en el 2015 – II las cuales evidenciaron el grado de satisfacción de los usuarios con la charla brindada y la importancia en su formación profesional; asimismo, se utilizó algunos indicadores de las ACRL, los cuales concordaban con el desarrollo de las actividades desarrolladas dentro de la charla.

Finalmente, se presenta una propuesta para reestructurar el desarrollo de las charlas de inducción de usuarios, que podrá ampliar mejor los contenidos, incluyendo temas que tendrán un mejor desarrollo de acuerdo a la solicitud de los usuarios capacitados en ese momento.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las bibliotecas no solo brindan servicios tradicionales para satisfacer la necesidad de información, también cumplen un rol importante en el desarrollo y formación profesional de sus usuarios. A raíz de la existencia de las nuevas tecnologías, se puede observar diversos soportes que nos facilitan el acceso a la información; internet es un gran protagonista y aliado de toda institución educativa debido a la facilidad que nos proporciona para encontrar un gran volumen de información que crece a diario en cada minuto.

Esto puede resultar complicado si no se tiene noción de cómo distinguir lo que puede ser útil para un trabajo de investigación. Es por ello, que es necesario tener conocimiento y habilidades tecnológicas que permitan diferenciarla de aquella información que tiene un respaldo y es útil para el desempeño, profesional o personal dentro de la sociedad de la información.

El Centro de Información Lima Este de la Universidad César Vallejo dispone en el campus virtual diversos recursos digitales el cual permite a sus usuarios encontrar formatos que contienen información referida a sus áreas de estudio la misma que es una gran herramienta dentro de su aprendizaje y formación profesional.

El presente informe profesional tiene como tema principal describir las charlas de inducción a los usuarios. Estas tienen como objetivo la orientación en el uso adecuado de los servicios de información y, asimismo, adquieran las habilidades necesarias para usar sus fuentes virtuales, se detalla los cuatro capítulos que contiene el trabajo de investigación:

El primer capítulo realiza una descripción de la problemática que existen en las charlas de inducción, el desenvolvimiento de los usuarios en el Centro de

Información y los recursos digitales; dentro de los antecedentes se observa algunos trabajos que se relaciona con el tema tanto nacional como internacional. La justificación, el motivo por el cual se desarrolla este informe, los objetivos y la metodología a utilizar.

El segundo capítulo es la elaboración del marco teórico, un soporte al presente informe encontrando conceptos básicos relacionados con el tema a desarrollar: bibliotecas universitarias, formación de usuarios, alfabetización informacional y las normas ACRL/ALA, esta última será fundamental para el trabajo de investigación.

En el tercer capítulo, se realiza el análisis del trabajo de investigación el cual detalla los datos de la institución y principalmente del Centro de Información. Además, se hace una descripción de la temática de la charla de inducción de usuarios y mediante una encuesta realizada a los usuarios asistentes del período 2015 II, se evidenció la efectividad de esta sesión; finalmente, se realiza la contrastación con las Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL/ALA.

En el cuarto capítulo, se presenta la propuesta que será la reestructuración de las charlas de inducción; se hará en base a los resultados obtenidos de la contrastación y servirá para un mejor desarrollo de los temas tratados y conseguir una familiarización y entendimiento por parte de los usuarios acerca del uso del Centro de Información, sus servicios y los recursos digitales. Finalmente, se elaborará las conclusiones que tendrán relación con los objetivos del informe profesional.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

Los centros de información constituyen un eje fundamental dentro de una institución, un banco, una empresa, etc.; y en ella, los usuarios tienen un respaldo importante en su formación profesional, porque les brindan la información complementaria para su desarrollo académico.

La Universidad César Vallejo Lima Este cuenta con una unidad de información que ofrece servicios acordes a las necesidades de los usuarios con la finalidad de apoyar y complementar su desarrollo académico.

El Centro de Información UCV Lima Este, brinda los siguientes servicios:

- Préstamo de publicaciones a sala
- Préstamo de publicaciones a domicilio
- Salas de lectura (Estantería cerrada y abierta)
- Acceso a base de datos (17 BD)
- Catálogo de búsqueda de información
- Cabinas de internet
- Módulo de devolución de libros
- Actividades culturales (Club de lectura, Cine UCV)
- Charlas de inducción a usuarios

Este último servicio que ofrece el Centro de Información, tiene un rol importante dentro de la universidad por ser un programa cuya labor es formar y orientar al usuario en el uso adecuado de los servicios que brinda la unidad de información.

Las charlas de inducción se brindan a todos los usuarios de la Universidad, el tiempo de duración de la misma es de veinte minutos por aula, los temas a realizar son descritos de manera general.

Para la realización de las charlas, se cuenta con tres personas que imparten la inducción en las cuatro filiales de Lima, abarcando todo el semestre académico para su realización. Mediante el tiempo que dura, brindan la información necesaria para conocer acerca de los servicios del Centro de Información.

Como las charlas se realizan durante todo el semestre académico, no todos los usuarios tienen la información que les permita un buen uso de los servicios en la biblioteca; es por ello, por falta de conocimiento, no usan los servicios. Esta problemática es percibida por el personal que, de manera constante, deben ofrecer una atención personalizada; y cuando la afluencia de usuarios es mayor sólo pueden brindar algunas pautas básicas acerca de los servicios que necesitan.

Cabe recalcar, que estas charlas también están dirigidas a los docentes; sin embargo, la asistencia es mínima, o sucede que no cooperan con la realización de las charlas (no permiten el ingreso del personal a las aulas o les dan poco tiempo).

Con respecto a los alumnos del Programa SUBE y posgrado (doctorados y maestrías), no se cuenta con una estadística del uso de los servicios del Centro de Información, esto se debe al mínimo de días que asisten a la universidad, y la falta de interés y el desconocimiento que tienen sobre la unidad de información. Los usuarios de estas especialidades son los que tienen más resistencia en acatar las normas de la biblioteca, aun teniendo en cuenta que son mayores y con experiencia laboral desarrollada, no se desenvuelven adecuadamente cuando solicitan un servicio, desconocen de la existencia del Centro de Información.

El presente trabajo de investigación, tiene el objetivo de describir el desarrollo de las charlas de inducción de usuarios para determinar las causas por las cuales no se cuenta con una efectividad en el uso de los servicios. Así mismo, se busca reestructurar cada una de las pautas de las charlas para obtener mejores resultados.

1.2 Antecedentes

En el ámbito del tema referido a formación de usuarios en bibliotecas universitarias tenemos los siguientes trabajos de investigación:

Aliaga (2013), en su Informe Profesional, *La formación de usuarios de la biblioteca de la universidad César Vallejo, Lima Norte*, enfoca principalmente en la problemática que existe al momento de realizar el taller de formación de usuarios y las limitaciones que tiene esta actividad dando resultados negativos en la enseñanza y orientación al alumno al momento del uso de la biblioteca y propone mediante una alfabetización informacional, reestructurar las actividades realizadas y finalmente, desarrollar en los usuarios sus habilidades informacionales y mejor conocimiento de los servicios de información. Para esta evaluación hace uso de las Normas ACRL-ALA y, lo que propone es incluir un programa de alfabetización informacional.

Ramírez (2015), en su Informe Profesional, *Análisis de los talleres de formación de usuarios impartidos a los alumnos de la segunda especialidad de la facultad de enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, aplicando las Normas de las ACRL/ALA*, muestra el análisis de la existencia de competencias informacionales en los alumnos; para ello, se debe conocer si los talleres contienen los temas en la que los usuarios puedan adquirir estas competencias. Se realiza una contrastación de los talleres con las ACRL/ALA y finalmente se propone la estructuración de los contenidos y la formación de un comité ALFIN para una mejor organización del programa.

Gastelú (2013), en su Informe Profesional, *Formación de usuarios en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la universidad de San Martín de Porres durante el período 2010-2012*, muestra algunos conceptos básicos como formación de usuarios, alfabetización informacional y competencia informacional. Así mismo, menciona a la Normas ACRL/ALA y sus indicadores de rendimiento. Finalmente lo que propone es un nuevo programa cuyo objetivo principal es la de mejorar los talleres de formación de usuarios brindadas a la facultad.

Salvatierra (2011), en su Informe Profesional, *El programa de formación de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo en el contexto de la alfabetización informativa: aplicación de las normas ACRL*, ejecuta la evaluación del programa y su desarrollo, encontrando carencias y debilidades, en lo que figura principalmente, que el capacitador no tiene el conocimiento necesario para la ayuda al usuario en la búsqueda de información y el desinterés del alumnado en este servicio. Para esta evaluación hace uso del ACRL y a su vez lo que se propone es una reformulación del programa.

Novoa (2010), en su Informe Profesional, *Análisis del taller de formación de usuarios dictado por el Centro de Información del Instituto de Educación Superior Cibertec*, realiza un análisis sobre el taller de formación de usuarios dictado en el instituto; para ello usa la matriz FODA para el diagnóstico del taller y, a su vez hace el contraste con las Normas sobre Aptitudes de Acceso y Uso de la Información en la Enseñanza superior de la ALA y la ACRL. Además, propone un nuevo taller virtual de desarrollo de habilidades para los alumnos de este instituto.

Quintanilla (2009), en su Informe Profesional *Talleres de formación de usuario: experiencia de la Universidad Peruana Cayetano Heredia*, hace una descripción acerca de la formación de usuarios “Talleres de búsquedas estratégicas de información en base de datos de la biblioteca central de la UPCH”, en el año 2008; obteniendo resultados de estos talleres, se encuentra aspectos

negativos que impide el buen desarrollo del taller para los alumnos de medicina y propone una mejora en la estructura de los talleres que se realizarán posteriormente. Además, utiliza el ACRL para su evaluación respectiva.

Entre las investigaciones internacionales se tiene:

Ciau (2013), en su investigación, *Diseño de un curso de habilidades informativas dirigido a estudiantes del nivel bachillerato*, enseña el diseño de un curso de desarrollo de habilidades informativas adecuándose a las necesidades y características de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Yucatán cuyo objetivo es identificar aquellas necesidades de información que requieran los usuarios; así también, buscar, organizar, sintetizar y evaluar la información.

Quindemil (2010), en su trabajo de investigación, *Introducción a la alfabetización informacional en la especialidad de bibliotecología y ciencias de la información*, muestra algunas consideraciones que se debe de considerar para introducir la alfabetización informacional en la titulación de Bibliotecología y Ciencias de la Información, apoyándose en las técnicas de análisis documental para la revisión bibliográfica cuya finalidad es la de conocer los 16 aportes del ALFIN a nivel nacional e internacional. Dentro de este trabajo también se revisan las teorías, modelos pedagógicos y métodos de formación para poder encontrar las competencias informacionales de los profesionales de bibliotecología y ciencias de la información.

López (2007), en su informe, *Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta para una planificación para un CRAI*, presenta los cambios constantes que han tenido las bibliotecas para transformarse en un CRAI. Al desarrollar la propuesta sobre formación de usuarios ya no centra solo en instruir al usuario al uso de herramientas, sino que amplía su enseñanza para que puedan ser independientes en el uso de los servicios que brinda la biblioteca.

1.3 Justificación

En la actualidad, las unidades de información son el eje primordial para el acceso a la información, porque permiten a los usuarios acceder a las herramientas necesarias para cubrir sus necesidades informativas. El Centro de Información de la UCV, al contar con las charlas de inducción, lo que busca es orientar y ayudar al usuario en el buen uso de los servicios de la biblioteca.

Con el presente trabajo, se describirá las charlas de inducción que realiza el Centro de Información de la Universidad César Vallejo Lima Este, con ello, se va examinar detalladamente cada uno de los puntos que se ha venido desarrollando en el contenido de las charlas; para ello serán contrastadas con estándares internacionales que nos permitan determinar la calidad de su contenido y de su aplicación.

Cabe resaltar que, con los resultados obtenidos de la contrastación, se podrá determinar si afecta directamente en el desenvolvimiento del usuario en el uso de los servicios que ofrece la unidad de información y de esta manera, presentar propuestas de reestructuración con la finalidad de mejorar y obtener los resultados esperados.

La aplicación de esta propuesta de reestructuración de las charlas de inducción permitirá que los usuarios conozcan las herramientas necesarias para acceder a la información que requieren. Así mismo, serán autónomos en sus búsquedas y tendrán mayor satisfacción con los servicios que brinda el Centro de Información

Los beneficios que logrará el Centro de Información será incrementar la afluencia de usuarios, un mayor reconocimiento por parte de ellos y de las autoridades de la Universidad, dado que se daría a conocer a nivel de la institución y la importancia que se tiene como unidad de información.

En consecuencia, el presente trabajo es fundamental para conocer el desarrollo de las charlas de inducción, pues ello, permitirá dar inicio a un proceso de mejoras y colocar al Centro de Información en un nivel acorde con otros Centros de información de prestigio.

1.4 Objetivos

- **Objetivo general**

Describir las charlas de inducción a los usuarios del Centro de Información de la Universidad César Vallejo Lima Este.

- **Objetivos específicos**

- a) Realizar un análisis de la percepción de los usuarios de las charlas de inducción 2015-II del Centro de Información UCV Lima Este.
- b) Contrastar las charlas de inducción de usuarios con la aplicación de la Normas sobre aptitudes para el acceso y el uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA.
- c) Proponer la reestructuración del desarrollo de las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información de la Universidad César Vallejo Lima Este.

1.5 Metodología

La metodología es de tipo descriptiva y de observación del desarrollo de las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información de la Universidad César Vallejo-Lima Este 2016-I.

En primer lugar, se presentará los resultados de la percepción de los usuarios obtenidos de las encuestas aplicadas a los asistentes a la charla de inducción 2015-II, las que permitirán evaluar si son efectivas o no para el usuario y, a su vez, mejorará aspectos para el desarrollo las charlas del próximo ciclo. La técnica empleada será la revisión documental, pues esta encuesta se aplicó en el pasado.

En segundo lugar, las charlas serán contrastadas con las Normas sobre Aptitudes para el Acceso y Uso de la Información en la Enseñanza Superior de la ACRL-ALA, lo cual permitirá determinar si la inducción actual logra los objetivos en cuanto al uso y acceso a los servicios de información requeridos para un adecuado y eficaz uso de los recursos de la unidad de información.

Se utilizará cuatro de las cinco normas con sus respectivos indicadores:

- ❖ Norma 1: El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita. Se usará los indicadores 1, 2 y 3.
- ❖ Norma 2: El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente. Se usará los indicadores 1, 2, 3 y 4.
- ❖ Norma 3: El estudiante competente en acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores. Se usará el indicador 4.
- ❖ Norma 4: El estudiante competente en el acceso y uso de la información, a título individual o como miembro de un grupo, utiliza la información eficazmente para cumplir un propósito específico. Se usará el indicador 1.

Cabe resaltar, que si bien se va a hacer uso de la mayoría de las normas, sólo se usarán algunos ítems de los indicadores, dado que no se pueden evaluar solo con la observación ni incluirse como parte de las sesiones en las charlas de inducción, se necesitarían realizar evaluaciones a los usuarios que midan competencias.

Estos ítems son los siguientes:

Norma 1. Indicador 1

- d. Define o modifica la necesidad de información para lograr un enfoque más manejable.
- e. Es capaz de identificar los términos y conceptos claves que describen la necesidad de información.
- f. Se da cuenta de que la información existente puede ser combinada con el pensamiento original, la experimentación y/o el análisis para producir nueva información.

Norma 1. Indicador 2

- a. Sabe cómo se produce, organiza y difunde la información, tanto formal como informalmente.
- d. Puede identificar la finalidad y el público de recursos potenciales (por ej.: estilo popular frente a erudito, componente actual frente a histórico).
- f. Se da cuenta de que puede que sea necesario construir nueva información a partir de datos en bruto sacados de fuentes primarias.

Norma 1. Indicador 3

a. Establece la disponibilidad de la información requerida y toma decisiones sobre la ampliación del proceso de búsqueda más allá de los recursos locales (por ej.: préstamo interbibliotecario; uso de los recursos en otras bibliotecas de la zona; obtención de imágenes, videos, texto, o sonido).

Norma 2. Indicador 1

a. Identifica los métodos de investigación adecuados (experimento en laboratorio, simulación, trabajo de campo).

b. Analiza los beneficios y la posibilidad de aplicación de diferentes métodos de investigación.

Norma 2. Indicador 2

a. Desarrolla un plan de investigación ajustado al método elegido.

e. Pone en práctica la estrategia de búsqueda en varios sistemas de recuperación de información utilizando diferentes interfases de usuario y motores de búsqueda, con diferentes lenguajes de comando, protocolos y parámetros de búsqueda.

f. Aplica la búsqueda utilizando protocolos de investigación adecuados a la disciplina.

Norma 2. Indicador 3

c. Utiliza en persona o en línea los servicios especializados disponibles en la institución para recuperar la información necesaria (por ej.: préstamo interbibliotecario y acceso al documento, asociaciones profesionales, oficinas institucionales de investigación, recursos comunitarios, expertos y profesionales en ejercicio).

d. Utiliza encuestas, cartas, entrevistas y otras formas de investigación para obtener información primaria.

Norma 2. Indicador 4

b. Identifica lagunas en la información recuperada y es capaz de determinar si habría que revisar la estrategia de búsqueda.

Norma 3. Indicador 4

b. Utiliza criterios seleccionados conscientemente para establecer si una información contradice o verifica la información obtenida de otras fuentes.

d. Comprueba las teorías con las técnicas apropiadas de la disciplina (por ej.: simuladores, experimentos).

e. Puede llegar a determinar el grado de probabilidad de la corrección poniendo en duda la fuente de los datos, las limitaciones de las estrategias y herramientas utilizadas para reunir la información, y lo razonable de las conclusiones.

f. Integra la nueva información con la información o el conocimiento previo.

Norma 4. Indicador 1

b. Articula el conocimiento y las habilidades transferidas desde experiencias anteriores en la planificación y creación del producto o de la actividad.

Finalmente, se propondrá una reestructuración de las charlas de inducción de usuarios que optimizará el buen uso de los recursos del Centro de Información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Biblioteca universitaria

Las bibliotecas universitarias aparecen en la edad media, pero a fines del siglo XIX toman mayor importancia dentro de las universidades y son espacios donde los usuarios encuentran sustento en la búsqueda de la información.

Martín (2008) señala que: “En resumen, es posible decir que aunque las bibliotecas universitarias nacen en la Edad Media, sólo desde finales del siglo XIX tienen una existencia y protagonismo propio, que se ve acentuado a partir de la II Guerra Mundial” (p. 2).

Así mismo, Gavilán (2008) indica:

En las últimas décadas paulatinamente se ha ido imponiendo la concepción anglosajona de la biblioteca como centro neurálgico de la universidad, en detrimento de un concepto donde la biblioteca quedaba relegada a simple depósito de libros y sala de estudio para estudiantes. Triunfa la idea de que el conocimiento se produce desde la información, y en este sentido, la biblioteca hace universidad (p. 3).

La biblioteca universitaria como unidad de información forma parte de la universidad, cuyo fin es apoyar la investigación y la búsqueda de información para el usuario, así como también brindar servicios de orientación e información para su formación profesional.

La biblioteca universitaria facilita el acceso y difunde los servicios de información y es un soporte fundamental para el usuario en sus tareas e investigaciones.

Orera (2005) define: “como una parte de la institución a la que sirve y de que constituye uno de los pilares primordiales y relevantes para el desarrollo de las funciones fundamentales de la universidad, la docencia y la investigación” (p. 19).

González y Molina (2008) resaltan también que:

Las bibliotecas universitarias son: [...] instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos conocimientos. Pero [...] las BU también pueden verse como centros que contribuyen al desarrollo de la cultura y la transmisión de los valores locales hacia el entorno de la comunidad donde se encuentran situadas, y esto genera un fuerte impacto no sólo cultural sino también social. (p. 4)

Las bibliotecas universitarias ofrecen recursos de información para un buen aprendizaje, dirigido a docentes, alumnos, administrativos e investigadores. Estos recursos van de la mano con la tecnología que permiten su uso y acceso y por ende la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria.

Desde su creación hasta la actualidad, las bibliotecas universitarias son piezas claves en toda universidad; la colección es de acuerdo al tipo de estudio y carrera que realiza el usuario de dicha institución.

Gavilán (2008) expone lo siguiente:

...se definen éstas como el corazón de la universidad, ocupando un lugar central y básico, como un recurso que atiende y sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y la transmisión para la posteridad de la ciencia y la cultura del presente (p. 3).

Los estudiantes buscan en la biblioteca información y conocimiento para su aprendizaje diario y le servirá para formarse profesionalmente. Biblioteca y universidad son parte de la formación.

Actualmente, el nombre de biblioteca universitaria pasa ser Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Estos son espacios donde

se integran todos los servicios de la universidad relacionados con la información y las nuevas tecnologías que sirven de apoyo para el aprendizaje a la plana docente y a la investigación.

Bisset, Villardefrancos, Borsetti & Vidotti (2015) mencionan lo siguiente:

Los adelantos en las tecnologías de la información y las comunicaciones, unido a los cambios introducidos en la educación superior, en las últimas décadas han obligado a las bibliotecas universitarias adjudicarse un papel más proactivo en su relación con los usuarios (el diseño de nuevos servicios, la concepción de nuevos espacios, la capacidad de aglutinar en un mismo contexto servicios bibliotecarios tradicionales con servicios basados totalmente en las tecnologías, etc.); es en esta coyuntura que surgen los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) o Learning Resources Center, como un nuevo modelo para las bibliotecas universitarias (p. 149).

El CRAI tiene un lugar importante en la formación profesional de los usuarios; dentro de ella, bibliotecario, docente, investigador, estudiante y administrativo hacen un trabajo en equipo. Dentro del centro, la formación es permanente y hacen uso de la información que requieren, además de brindar al usuario criterios que son necesarios para la elección y el buen uso de la información.

Estrada (2015) define a los CRAI como:

Un entorno dinámico en el que se integran todos los servicios de la Universidad relacionados con el mundo de la información y de las nuevas tecnologías que dan soporte al aprendizaje, la docencia y a la investigación: servicios bibliotecarios, informáticos, audiovisuales, etc. En el CRAI trabaja conjuntamente personal bibliotecario, informático y técnico; donde los estudiantes son el eje central (p. 1)

Calzada (2010) enfatiza que los CRAI: “aglutinan todos aquellos servicios universitarios que sirven de apoyo a las actividades propias de estudiantes y docentes/investigadores” (p. 236).

Finalmente, concluye que los CRAI son la evolución de la biblioteca, ya que no sólo se limita a ser una biblioteca tradicional, sino que abarca más funciones y

servicios tanto de información como de aprendizaje que será duradero en su vida profesional y diaria.

2.1.1 Funciones

Las funciones de la biblioteca universitaria varían siempre con los constantes cambios; actualmente, no sólo es apoyar a la investigación del usuario, sino también a la mejora de la calidad de atención y a su vez logre los objetivos de las universidades. Además, la evolución de las funciones se da también ante el surgimiento de las tecnologías de la información.

Las bibliotecas universitarias tienen las siguientes funciones:

- Catalogar y clasificar los materiales físicos (libros, revistas, materiales especiales, etc.).
- Formar a los usuarios para el buen uso de la biblioteca.
- Proporcionar información y fuentes que tenga relación con los temas realizados a lo largo de la investigación del usuario.
- Favorecer el acceso a la cultura a través de actividades de información del conocimiento.
- Dar facilidad de información al usuario, esto es, información física y digital.

Arriola (2009) señala lo siguiente:

- La biblioteca debe constituirse en un organismo dinámico que cumpla con la responsabilidad de localizar, evaluar, reunir, organizar, preservar y brindar acceso oportuno a recursos informativos que sirvan de soporte a los diferentes programas académicos de la institución [...].
- Debe buscar los medios que le permitan superar la tradicional imagen, de ser solamente un espacio que resguarde acervos; la nueva imagen de la biblioteca debe ser la de un centro donde se promueva el aprendizaje y la generación de conocimientos.
- Su función real y más deseable consistirá en proveer servicios de información, sin limitaciones de tiempo-espacio, con base en las tecnologías de la información y comunicación, en la medida que lo permita el soporte del material y los recursos materiales disponibles. (pp. 116)

Otras funciones de la biblioteca universitaria es brindar a los usuarios acceso libre a los servicios de la información y ser un espacio de estudio, lectura e investigación.

Gómez (2002) indica que:

Los fines de la biblioteca universitaria son los de la Universidad. El cumplimiento de éstos viene dado por el éxito y la capacidad de actuación de sus estudiantes, por la relevancia de las publicaciones de sus profesores, por el carácter de foco cultural que tenga, por la utilidad social que consiga la Universidad en su Región... A todo esto tiene que ayudar la biblioteca universitaria. No creemos que sea posible sin buenas bibliotecas conseguir unos centros universitarios donde arraiguen el pensamiento libre y crítico y la investigación. La biblioteca universitaria tiene como misión ayudar al desarrollo de la investigación, la formación de buenos profesionales, a la trasmisión de la cultura en su ámbito. La biblioteca tiene que producir beneficios concretos en mejores calificaciones, calidad investigadora y productividad de sus usuarios. Para ello tendrá que tener buenas colecciones básicas y especializadas, servicios presenciales y on line de referencia y de apoyo a la docencia y la investigación, programas de alfabetización informacional, bibliotecas digitales (p. 321).

Finalmente, dentro de la biblioteca, el usuario debe encontrar siempre un espacio para el acceso de la información y recibir una buena atención por parte del personal; y allí el bibliotecario cumple un papel fundamental en la unidad de información.

2.1.2 Importancia

La biblioteca tiene un rol importante dentro de la Universidad, porque es un espacio proveedor de información y conocimiento, donde se enseña al usuario al buen uso de la información apoyándolo en el incentivo de la investigación y con ello beneficiarse en su desarrollo profesional; por ello, es que ya no ven a la biblioteca como un lugar donde sólo se va a estudiar.

Lau (2001) menciona la importancia de la biblioteca universitaria:

- Proveedora de la información, indispensable para la educación
- Laboratorio de ideas
- Macro repertorio informativo de calidad

- Área privilegiada para el autoestudio
- Equivalente a memoria del ser humano
- Espacio para el saber
- Recinto informativo real o virtual
- Centro de conocimientos
- Espacio para todo tipo de medios informativos
- Punto de partida para la educación a distancia
- Centro asesor y guía de uso informativo
- Factor indispensable para el aprendizaje (p. 3)

En conclusión, se puede afirmar que la biblioteca universitaria es importante para desarrollo del aprendizaje del usuario, contribuyendo al fomento de la investigación y su enseñanza dentro y fuera de la universidad.

2.2 Usuarios de la información

Los usuarios son las personas que acuden a la biblioteca en busca de información y están conformados por alumnos, docentes y administrativos de la universidad; vienen a ser los personajes principales dentro de la biblioteca por hacer uso de los servicios que se les brinda, una vez recibido podrán evaluar si este servicio ha logrado satisfacer sus necesidades informativas.

Hernández (2009) define al usuario como: “el personaje principal de la trama informática, es el principio y fin del ciclo de la transferencia de información: él solicita, analiza, evalúa y recrea la información” (p. 16).

Naranjo (2003) señala:

Se entiende como usuario de la información a la persona o grupo de personas que hacen uso de ésta, basándose en unos intereses y necesidades propias. Se parte de esta persona, ser social en sí mismo, el cual está inmerso en un sistema, con unas necesidades de información que debe satisfacer para resolver problemas de tipo emocional, cognitivo y social, entre otros que requiere suplir una carencia de tipo informativo o recreativo (p. 15).

Cabe señalar que a los usuarios se les conoce con otras acepciones como cliente, consumidores de información y en algunos casos incluye el nombre Lector; este último está más ligado al campo bibliotecario pero su definición es limitada.

La Real Academia Española (2014) define al usuario en su segunda acepción, “Dicho de una persona: que tiene derecho a usar de una cosa ajena con cierta limitación” (p. 2202).

2.2.1 Tipos de usuarios

En toda biblioteca no todos los usuarios son iguales, tanto por ser de la misma entidad o fuera de ella o también porque existen grupo con características diferentes.

Estos usuarios, mayormente, son los que hacen uso de la sala, los cuales mencionamos a los usuarios:

- Potenciales: los futuros usuarios.
- Reales: asisten continuamente a la biblioteca.
- Internos: usuarios que forman parte de la entidad.
- Externos: visitantes.
- Virtuales: no asisten pero hacen uso de los servicios en línea, a través de una computadora, Tablet, etc.

Estos tipos de usuarios los encontramos en los estudiantes, docentes, e investigadores.

Gómez (2002) indica:

Potenciales y reales: esta tipología diferencia a los usuarios que utilizan los recursos de las bibliotecas y a los que reúnen las condiciones para hacerlo, pero no lo hacen actualmente. Como ejemplo tenemos que un usuario real es el lector regular de los fondos documentales de la biblioteca, y un estudiante universitario que aún no ha utilizado los servicios de su biblioteca, es usuario potencial.

Presenciales y virtuales: en este caso la tipología separa a los usuarios de acuerdo a su presencia física en las unidades y cómo acceden a los fondos. Teniendo en cuenta la evolución de las TIC, la tecnología permite a los usuarios consultar la colección de las bibliotecas desde ordenadores de manera remota. (p. 97)

2.2.2 Formación de usuarios

Los diversos cambios que suceden, hace que cada vez requiera que los usuarios de las unidades de información conozcan más del funcionamiento de las bibliotecas y el acceso de los servicios que brindan y para ello es necesario la formación de usuarios; también se le conoce con otras acepciones: educación, alfabetización o instrucción de usuarios.

La formación de usuarios como un servicio que brinda las unidades de información, tiene como finalidad de instruir a los usuarios y hacerles conocer acerca del uso de la biblioteca y de las búsquedas de información.

Campal (2010) define: “El conjunto de programas, actividades o acciones que permiten a los usuarios, en primer lugar, conocer la biblioteca y las fuentes de información; y en segundo lugar, convertirlos en independientes y autónomos en su manejo” (p.11).

Monfasani y Curzel (2006) señala lo siguiente:

Aquel conjunto de actividades que desarrolla la biblioteca para transmitir al usuario qué es y cómo funciona, cuáles son sus recursos disponibles y qué beneficios ofrece para lograr satisfacer de sus necesidades de información. Su objetivo es instruirlo en los procesos de búsqueda bibliográfica, identificación de las distintas fuentes [...], la localización, selección, evaluación y utilización de la evaluación (p. 89).

Los cursos de formación de usuarios que se realizan en las bibliotecas, buscan que el usuario sea independiente y autónomo en la búsqueda y uso de los servicios de información; además de integrarse, ser partícipes de las actividades que se realicen dentro de la unidad de información. Es el proceso enseñanza-aprendizaje donde bibliotecario y usuario son los protagonistas.

Rendón, Naranjo & Giraldo (2005) resalta de la formación de usuarios:

Como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencia y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje, para conseguir que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa. Así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar de ser posible en la evaluación y planeación de los mismos (p. 48).

2.3 Alfabetización informacional

La alfabetización informacional hace sus inicios en los años 60 con el nombre de formación de usuarios y en el Perú en la década de los 90. Con el paso de los años y la llegada de las nuevas tecnologías de información, dentro de las unidades de información, se da el cambio de formación de usuarios por alfabetización informacional. Esta evolución también es en relación a los usuarios que cada vez son más exigentes en sus necesidades de información.

Es así, que García y Díaz (2007) dicen lo siguiente:

Hizo la tarea de búsqueda, localización e identificación de información más compleja. También supuso avances importantes en materia de gestión bibliotecaria, pero al mismo tiempo las necesidades de los usuarios se volvían más exigentes y el profesional bibliotecario tuvo que afrontar la situación proporcionando nuevas habilidades a los usuarios en materia de búsqueda de información. Al mismo tiempo, los bibliotecarios tenían que actualizar sus conocimientos, ya que los procesos de búsqueda y recuperación de información cada vez eran más sofisticados por la aplicación de las tecnologías de la información (p. 8).

La alfabetización informacional surge en el momento en que el ser humano tiene necesidad de aprender a realizar la búsqueda de información y obtener resultados disponibles y útiles para su investigación. Con esta formación dada, el usuario puede encontrar y evaluar los resultados de su indagación requerida; y finalmente, sabrá diferenciar qué información es o no positiva.

Martí (2007), menciona que:

...La alfabetización informacional se esbozaba como la habilidad para usar técnicas y capacidades con el fin de hacer un uso amplio de las herramientas de información, así como también de las fuentes primarias, en la reestructuración de la información destinada a la solución de problemas (p. 26).

Johnston y Webber (2007) la precisan como: “la adopción de un comportamiento informativo apropiado para la identificación, a través de cualquier canal o medio, la información a las necesidades que nos permita alcanzar un uso inteligente y ético de la información en la sociedad” (p. 495).

Se define alfabetización informacional como el proceso en el que se instruye al usuario para tener las destrezas para la capacidad de búsqueda, uso, manejo, localización, evaluación y recuperación de la información; así también como la forma del uso de la biblioteca. Una vez que el usuario sea instruido, podrá distinguir que información le es útil y decida con qué quedarse. Una persona alfabetizada deberá tener habilidades informacionales.

Así mismo, la Declaración de Praga (2003) indica que la Alfabetización Informacional:

Engloba el conocimiento de las propias necesidades de información y la habilidad de identificar, localizar, evaluar, organizar, crear, utilizar y comunicar con eficacia la información con tal de afrontar los problemas o cuestiones planteadas; es un prerequisite para participar de forma eficaz en la Sociedad de la Información y, a la vez, es una parte del derecho humano básico del aprendizaje a lo largo de la vida. (p. 1).

Lo que busca la alfabetización informacional es desarrollar en los usuarios destrezas, habilidades y aptitudes, formándolo en el manejo del conocimiento y la información. Es importante saber evaluarla porque hay que discernir la información beneficiosa y positiva de la que no lo es. Sabiendo esto, se podrá hacer el uso correcto de ella.

Sánchez (2008) menciona los objetivos de la alfabetización informacional:

- Capacidad de comunicar y enseñar los conocimientos adquiridos.
- Capacidad de localizar, manejar y sintetizar información bibliográfica.
- Capacidad de evaluar críticamente la bibliografía consultada y encuadrarla en una perspectiva teórica.
- Capacidad para identificar problemas y temas de investigación y evaluar su relevancia.
- Capacidad para localizar, manejar y aprovechar la información contenida en bases de datos y otros instrumentos informáticos de internet (p. 85).

En conclusión, se puede afirmar que, adquiriendo competencias y habilidades, el usuario sabrá usar la información de acuerdo a sus necesidades a lo largo de su formación.

2.3.1 Alfabetización informacional en la educación superior

Dentro de la educación superior, la alfabetización informacional juega un papel importante ante los cambios constantes y el ingreso de las tecnologías de información dentro de las unidades de información universitarias. Las bibliotecas, a través del ALFIN, tienen como meta, formar estudiantes competitivos que afronten con éxito a los retos tecnológicos y de información que se les presentan.

Kuhltau, citado por Lau (2004), señala: “la definición de alfabetización informativa va más allá del uso de habilidades para aprovechar las bibliotecas, implica la capacidad para usar información compleja de una variedad de fuentes para desarrollar significado o solucionar problemas” (p. 3).

Debido a la situación actual que viven las unidades de información y a la necesidad de conocimiento e información, las bibliotecas universitarias han incluido proyectos e implementación de ALFIN en sus programas educativos y bibliotecarios para afrontar el desarrollo tecnológico e impulsar a los usuarios el uso adecuado de los recursos.

Webber y Johnston, citado por Pinto y Fernández (2010), mencionan una relación de elementos que forman parte de una universidad alfabetizada:

1. Adecuada gestión de Alfin: estrategia, recursos, política e infraestructura.
2. Investigación alfabetizada en información.
3. Estudiantes y graduados alfabetizados en información.
4. Plan de estudios alfabetizado en información: reconocimiento de la Alfin como tema de estudio y como algo que atañe a la docencia, al aprendizaje y a la evaluación y calificación.
5. Formación del personal Alfin.
6. Bibliotecarios alfabetizados en información (p. 87).

Si bien las bibliotecas universitarias tienen como fin la capacitación e instrucción a los usuarios mediante la alfabetización informacional, esto no sucedería si no tienen el apoyo de la entidad de la que depende; además, también es necesaria la ayuda de la plana docente, de los bibliotecarios, de los mismos estudiantes y administrativos, que juntos, en trabajo mutuo, se podrá lograr los fines deseados de la formación.

También, Pinto y Fernández (2010) afirman que:

Existe un consenso sobre la importancia de la alfabetización informacional para la formación de profesionales capaces de enfrentar los cambios que de forma continua se dan en la sociedad. Se reconoce la necesidad de que los bibliotecarios y docentes cooperan de forma estratégica y dominen las competencias informacionales que después han de enseñar a los estudiantes (p. 86).

Igualmente, las charlas de alfabetización informacional cumplen un papel importante dentro de las universidades y se debe empezar por instruir a los bibliotecarios del centro de información, por ser los encargados de realizar las capacitaciones a los usuarios (docentes, administrativos y estudiantes) que no sólo instruirán durante las sesiones, sino también dentro de la unidad de información para que los usuarios puedan saber cómo acceder y hacer uso de la información y cómo apoyar su formación profesional.

Monfasani y Curzel (2006) mencionan algunos puntos para efectuarse la alfabetización:

Desarrollo de una mayor capacidad de investigación y difusión del conocimiento fomentando el intercambio de información en el ámbito nacional e internacional.
Difusión de programas de mejoramiento e innovación pedagógica.
Renovación curricular para adecuar los contenidos a los avances culturales, científicos y tecnológicos.
Evaluación de la calidad institucional con relación a los egresados que produce (p. 168).

En definitiva, se puede afirmar lo importante de la existencia de charlas de alfabetización informacional en educación superior y con carácter obligatorio; deben formar parte del plan curricular para que el usuario adquiera el mejor manejo de las habilidades en el uso de la información.

2.3.2 Programas de alfabetización informacional

Si los objetivos de los programas de alfabetización son de enseñar e instruir al usuario para hacerlos autónomos y con habilidades de ser independientes en la búsqueda de información, no sólo dentro, sino fuera de la institución, lo que se busca también es de formar profesionales listos para el mercado profesional y de los retos que vendrán en su camino; por ello, que el programa, a través de su enseñanza y aprendizaje, le dará las herramientas necesarias para su preparación profesional.

Martí (2007) menciona:

Una vez planteada la importancia de la alfabetización informacional, los formadores deben preguntarse qué significa para las personas que se van a beneficiar. Ciertamente, no va a significar lo mismo para todas las personas y en todos los contextos. Por ello el formador debe en primer lugar definir qué es la alfabetización informacional en ese contexto y cómo debe ocurrir este proceso. Por tanto, es importante conocer el ciclo de la formación, que consiste en cinco etapas fundamentales: Analizar, Diseñar, Impartir, Evaluar e Implementar (p. 52).

Las bibliotecas que pretenden realizar alfabetización informacional, lo primero que tienen que hacer es diseñar un programa que vaya con las

necesidades informativas de los usuarios; así también, será de acuerdo a las características y el entorno donde estos se desenvuelven. El fin de los programas es que el usuario logre tener habilidades en la búsqueda y uso de la información.

Bernhard, citado por Pérez (2007), indica algunas razones para tener en cuenta en un programa de alfabetización informacional:

El crecimiento exponencial de la información disponible en variedad de formatos.
 Una información cada vez más heterogénea cuya autenticidad, validez y credibilidad han de ser establecidas continuamente.
 Una economía basada en actividades de servicio que se apoya en tecnologías en rápido desarrollo.
 La necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de toda la vida, así como que aprenda a aprender en una perspectiva de solución de problemas.
 La necesidad de estar al tanto de los desarrollos más recientes para las actividades de investigación.
 La demanda de los empleadores que quieren contratar a personas capaces de dominar las tecnologías, de buscar la información en las fuentes electrónicas e internet, y de evaluar, de gestionar la información externa e interna.
 La evolución hacia una pedagogía activa centrada en el estudiante, basado en los recursos y en la solución de problemas.
 El impacto de la formación en el uso de la información sobre la continuidad en los estudios y el éxito escolar (p. 15).

En conclusión, los programas de alfabetización informacional sirven para que el usuario tenga autonomía y sea independiente cuando realiza la búsqueda y pueda saber qué información le conviene; asimismo, que su aprendizaje sirva en el presente y a lo largo de su formación profesional.

2.4 Normas y estándares sobre alfabetización informacional

Con el transcurrir de los años, las instituciones educativas le dan la importancia a la alfabetización informacional, es por ello, que se imparte como apoyo a la formación profesional y para lo cual, es necesario que se evalúen a través de lineamientos y directrices que deben cumplirse. Es así, que existen normas o estándares para el buen funcionamiento del programa de alfabetización

informativa y muchos son los países que han diseñado los modelos y lo han usado.

2.4.1 Directrices internacionales para la alfabetización informativa de la IFLA

Están conformadas por estándares internacionales enfocados en el desarrollo de habilidades informativas y han sido compiladas a nombre de la Sección de Alfabetización Informativa de la IFLA, cuyo fin es de proporcionar un esquema para aquellos profesionales que tengan la necesidad de implementar un programa de alfabetización informativa dentro de sus instituciones con algunas modificaciones.

Lau (2007) señala:

Las directrices son útiles para profesionales de la información que trabajan en programas para el desarrollo de competencias informativas de educación básica y educación superior en sus esfuerzos por cubrir sus necesidades actuales de información. Sin embargo, la mayoría de los conceptos, principios y procedimientos de estas directrices pueden ser aplicados, a cualquier tipo de bibliotecas, con solo adaptaciones mínimas (p. 1).

Dichas directrices están elaboradas bajo los tres componentes básicos del desarrollo de habilidades informativas:

- **Acceso.** El usuario accede a la información de manera efectiva y eficiente.
- **Evaluación.** El usuario evalúa la información de manera crítica y competente.
- **Uso.** El usuario aplica/usa la información de manera precisa y creativa.

Lau (2007) menciona:

Los estándares DHI para convertirse en un aprendedor efectivo incluyen tres componentes básicos: acceso, evaluación y uso de la información. Estas tres metas centrales se encuentran en la mayor parte de los estándares creados por las asociaciones bibliotecarias, como las contribuciones relevantes de AASL, ACRL, SCONUL y el Instituto Australiano y Neozelandés para el Desarrollo de habilidades

informativas, seguidas del trabajo de otros países, como México, y de educadores individuales (p. 21).

2.4.2 Los siete pilares de SCONUL para la alfabetización informacional en la educación superior.

Estos estándares cuya sigla es The Society of College, National and University Libraries (SCONUL), se encuentra su origen en Gran Bretaña; aprobado en el año 1999 y que toda persona debe saber y desarrollar a lo largo de la vida. Estas normas fueron creadas para medir las habilidades informacionales del usuario que pasa, a través del tiempo y experiencia obtenidos a lo largo de su vida profesional, de ser novato a experto.

Grupo de trabajo de SCONUL (2011) define:

...las habilidades informativas son un atributo clave para todos, independientemente de la edad o experiencia. Las habilidades informativas se evidencian a través del entendimiento de la forma en la que la información y los datos se crean y se manejan, aprender destrezas en su administración y uso y modificar actitudes de aprendizaje, hábitos y conductas para apreciar el papel de las habilidades informativas en el aprendizaje. En este contexto, el aprendizaje se entiende como la búsqueda constante de significado por medio de la adquisición de información, reflexión, participación y aplicación activa en múltiples contextos (p. 3).

Estos pilares están conformados según López (2011), por 7 aptitudes o competencias para el acceso y uso de la información:

- 1. Identificar:** es capaz de identificar una necesidad personal de información.
- 2. Ámbito de aplicación:** puede evaluar el conocimiento actual e identificar las lagunas.
- 3. Plan:** puede construir estrategias para localizar información y datos.
- 4. Acceder:** puede localizar y acceder a la información y datos que necesita
- 5. Evaluar:** puede revisar el proceso de investigación y comparar y evaluar la información y los datos.

- 6. Gestionar:** puede organizar la información profesional y ética.
- 7. Presentar:** puede aplicar el conocimiento adquirido presentando los resultados de su investigación, sintetizando nueva y vieja información y datos para crear nuevo conocimiento y difundiéndolo de formas variadas. (p. 1).

2.4.3 Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la Asociación Americana de Bibliotecas (ALA) y la Association of College And Research Libraries (ACRL)

También conocidas como las normas ACRL/ALA, fueron creadas en el año 2000 para la evaluación y medición de las competencias en el acceso y uso de la información y, así mismo, para saber si el usuario es capaz de identificar y analizar la información ofreciendo una serie de indicadores que permiten conocer el grado de conocimiento que tienen. Están conformadas por 5 normas y 22 indicadores de rendimiento y es aplicable para el ámbito de la educación superior.

Uribe (2008) señala lo siguiente:

Se puede afirmar que el Estándar de la ACRL-ALA (Information Literacy Standards for Higher Education, 2000) es el más divulgado y reconocido en el contexto de la Alfabetización Informacional a nivel universitario. Este estándar se subdivide en 5 estándares (Normas) cada uno de los cuales implica diferentes indicadores, los cuales son reconocidos como los elementos a evaluar en un programa de Alfabetización Informacional, y en la doble cara de ALFIN, en un estudiante alfabetizado informacionalmente (p. 41).

Las normas ACRL (2014) indican: “Este documento en la enseñanza superior ofrece un marco para valorar al individuo competente en el acceso y uso de la información” (p. 5).

Para hacer la evaluación de la institución con las normas, se debe inspeccionar la misión y las metas académicas y, así poder, conocer qué tanto

ayudan las normas a la mejora del aprendizaje y mejorar la calidad educativa de la institución superior.

Las Normas ACRL (2014) señala lo siguiente:

Entre las siguientes competencias, hay cinco estándares, o normas, y veintidós indicadores de rendimiento. Las normas se centran en las necesidades de los estudiantes universitarios de todos los niveles. Ellas también incluyen una relación de diversos resultados para poder valorar el progreso de los alumnos hacia la alfabetización digital. Estos resultados sirven como guías para los docentes, los bibliotecarios y otro personal a la hora de desarrollar métodos locales para medir el aprendizaje de los estudiantes en el contexto de la misión específica y única de cada institución. Además de valorar todas las aptitudes básicas de alfabetización digital de los estudiantes, los profesores y bibliotecarios también deberían trabajar en forma conjunta en el desarrollo de instrumentos y estrategias de evaluación en el contexto de disciplinas específicas. (p. 6).

Las normas ACRL (2014) muestra las 5 normas con sus indicadores:

Tabla N° 1
Norma 1 de las ACRL/ALA

Norma 1 El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita	
Indicadores	Resultados
<p>1. El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de definir y articular sus necesidades de información</p>	<p>a. Habla con los profesores y participa en discusiones de clase, en grupos de trabajo y en discusiones a través de medios electrónicos para identificar temas de investigación o cualquier otra necesidad de información.</p> <p>b. Es capaz de redactar un proyecto de tema para tesis y formular preguntas basadas en la necesidad de información.</p> <p>c. Puede explorar las fuentes generales de información para aumentar su familiaridad con el tema.</p> <p>d. Define o modifica la necesidad de información para lograr un enfoque más manejable.</p> <p>e. Es capaz de identificar los términos y conceptos claves que describen la necesidad de información.</p> <p>f. Se da cuenta de que la información existente puede ser combinada con el pensamiento original, la experimentación y/o el análisis para producir nueva información.</p>
<p>2. El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de identificar una gran variedad de tipos y formatos de fuentes potenciales de información</p>	<p>a. Sabe cómo se produce, organiza y difunde la información, tanto formal como informalmente.</p> <p>b. Se da cuenta de que el conocimiento puede organizarse en torno a disciplinas, lo que influye en la forma de acceso a la información.</p> <p>c. Es capaz de identificar el valor y las diferencias entre recursos potenciales disponibles en una gran variedad de formatos (por ej., multimedia, bases de datos, páginas web, conjunto de datos, audiovisuales, libros, etc.)</p> <p>d. Puede identificar la finalidad y el público de recursos potenciales (por ej.: estilo popular frente a erudito, componente actual frente a histórico).</p> <p>e. Es capaz de diferenciar entre fuentes primarias y secundarias y sabe que su uso e importancia varía según las diferentes disciplinas.</p> <p>f. Se da cuenta de que puede que sea necesario construir nueva información a partir de datos en bruto sacados de fuentes primarias.</p>

<p>3. El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información toma en consideración los costes y beneficios de la adquisición de la información necesaria.</p>	<p>a. Establece la disponibilidad de la información requerida y toma decisiones sobre la ampliación del proceso de búsqueda más allá de los recursos locales (por ej.: préstamo interbibliotecario; uso de los recursos en otras bibliotecas de la zona; obtención de imágenes, videos, texto, o sonido)</p> <p>b. Se plantea la posibilidad de adquirir conocimientos en un idioma o habilidad nueva (por ej., un idioma extranjero, o el vocabulario específico de una disciplina) para poder reunir la información requerida y comprenderla en su contexto.</p> <p>c. Diseña un plan global y un plazo realista para adquirir la información requerida.</p>
<p>4. El estudiante competente en el acceso y uso de la información se replantea constantemente la naturaleza y el nivel de la información que necesita.</p>	<p>a. Revisa la necesidad inicial de información para aclarar, reformar o refinar la pregunta.</p> <p>b. Describe los criterios utilizados para tomar decisiones o hacer una elección sobre la información.</p>

Fuente: ACRL/ALA (2000)

Elaboración propia

Tabla N° 2
Norma 2 de las ACRL/ALA

Norma 2 El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente	
Indicadores	Resultados
<p>1. El estudiante selecciona los métodos de investigación o los sistemas de recuperación de la información más adecuados para acceder a la información que necesita.</p>	<p>a. Identifica los métodos de investigación adecuados (experimento en laboratorio, simulación, trabajo de campo, ...)</p> <p>b. Analiza los beneficios y la posibilidad de aplicación de diferentes métodos de investigación.</p> <p>c. Investiga la cobertura, contenidos y organización de los sistemas de recuperación de la información.</p> <p>d. Selecciona tratamientos eficaces y eficientes para acceder a la información que necesita para el método de investigación o el sistema de recuperación de la información escogido.</p>
<p>2. El estudiante competente en acceso y uso de la información construye y pone en práctica estrategias de búsqueda diseñadas eficazmente.</p>	<p>a. Desarrolla un plan de investigación ajustado al método elegido.</p> <p>b. Identifica palabras clave, sinónimos y términos relacionados para la información que necesita.</p> <p>c. Selecciona un vocabulario controlado específico de la disciplina o del sistema de recuperación de la información.</p> <p>d. Construye una estrategia de búsqueda utilizando los comandos apropiados del sistema de recuperación de información elegido (por ej.: operadores Booleanos, truncamiento y proximidad para los motores de búsqueda; organizadores internos, como los índices, para libros).</p> <p>e. Pone en práctica la estrategia de búsqueda en varios sistemas de recuperación de información utilizando diferentes interfases de usuario y motores de búsqueda, con diferentes lenguajes de comando, protocolos y parámetros de búsqueda.</p> <p>f. Aplica la búsqueda utilizando protocolos de investigación adecuados a la disciplina.</p>

<p>3. El estudiante competente en acceso y uso de la información obtiene información en línea o en persona gracias a una gran variedad de métodos.</p>	<p>a. Utiliza varios sistemas de búsqueda para recuperar la información en formatos diferentes. b. Emplea diversos esquemas de clasificación y otros sistemas (por ejemplo signaturas o índices), para localizar los recursos de información dentro de una biblioteca o para identificar sitios específicos donde poder llevar a cabo una exploración física. c. Utiliza en persona o en línea los servicios especializados disponibles en la institución para recuperar la información necesaria (por ej.: préstamo interbibliotecario y acceso al documento, asociaciones profesionales, oficinas institucionales de investigación, recursos comunitarios, expertos y profesionales en ejercicio). d. Utiliza encuestas, cartas, entrevistas y otras formas de investigación para obtener información primaria.</p>
<p>4. El estudiante competente en acceso y uso de la información sabe refinar la estrategia de búsqueda si es necesario.</p>	<p>a. Valora la cantidad, calidad y relevancia de los resultados de la búsqueda para poder determinar si habría que utilizar sistemas de recuperación de información o métodos de investigación alternativos. b. Identifica lagunas en la información recuperada y es capaz de determinar si habría que revisar la estrategia de búsqueda. c. Repite la búsqueda utilizando la estrategia revisada según sea necesario.</p>
<p>5. El estudiante competente en acceso y uso de la información extrae, registra y gestiona la información y sus fuentes.</p>	<p>a. Selecciona de entre varias tecnologías la más adecuada para la tarea de extraer la información que necesita (por ej.: funciones de copiar/pegar en un programa de ordenador, fotocopidora, escáner, equipo audiovisual, o instrumentos exploratorios). b. Crea un sistema para organizarse la información. c. Sabe diferenciar entre los tipos de fuentes citadas y comprende los elementos y la sintaxis correcta de una cita en una gama amplia de recursos. d. Registra toda la información pertinente de una cita para referencias futuras. e. Utiliza varias tecnologías para gestionar la información que tiene recogida y organizada.</p>

Fuente: ACRL/ALA (2000)

Elaboración propia

Tabla N° 3
Norma 3 de las ACRL/ALA

<p align="center">Norma 3 El estudiante competente en acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores</p>	
Indicadores	Resultados
1. El estudiante competente en el acceso y uso de la información es capaz de resumir las ideas principales a extraer de la información reunida.	<p>a. Lee el texto y selecciona las ideas principales.</p> <p>b. Redacta los conceptos textuales con sus propias palabras y selecciona con propiedad los datos.</p> <p>c. Identifica con exactitud el material que luego habrá de citar adecuadamente de forma textual.</p>
2. El estudiante competente en acceso y uso de la información articula y aplica unos criterios iniciales para evaluar la información y sus fuentes.	<p>a. Examina y compara la información de varias fuentes para evaluar su fiabilidad, validez, corrección, autoridad, oportunidad y punto de vista o sesgo.</p> <p>b. Analiza la estructura y lógica de los argumentos o métodos de apoyo.</p> <p>c. Reconoce los prejuicios, el engaño o la manipulación.</p> <p>d. Reconoce el contexto cultural, físico o de otro tipo dentro del que una información fue creada y comprende el impacto del contexto a la hora de interpretar la información.</p>
3. El estudiante competente en el acceso y uso de la información es capaz de sintetizar las ideas principales para construir nuevos conceptos.	<p>a. Reconoce la interrelación entre conceptos y los combina en nuevos enunciados primarios potencialmente útiles y con el apoyo de las evidencias correspondientes.</p> <p>b. Extiende, cuando sea posible, la síntesis inicial hacia un nivel mayor de abstracción para construir nuevas hipótesis que puedan requerir información adicional.</p> <p>c. Utiliza los computadores y otras tecnologías (por ej.: hojas de cálculo, bases de datos, multimedia y equipos audio y video) para estudiar la interacción de las ideas y otros fenómenos.</p>

<p>4. El estudiante competente en el acceso y uso de la información compara los nuevos conocimientos con los anteriores para llegar a determinar el valor añadido, las contradicciones u otras características únicas de la información.</p>	<p>a. Puede determinar si la información es satisfactoria para la investigación u otras necesidades de información.</p> <p>b. Utiliza criterios seleccionados conscientemente para establecer si una información contradice o verifica la información obtenida de otras fuentes.</p> <p>c. Saca conclusiones basadas en la información obtenida.</p> <p>d. Comprueba las teorías con las técnicas apropiadas de la disciplina (por ej.: simuladores, experimentos).</p> <p>e. Puede llegar a determinar el grado de probabilidad de la corrección poniendo en duda la fuente de los datos, las limitaciones de las estrategias y herramientas utilizadas para reunir la información, y lo razonable de las conclusiones.</p> <p>f. Integra la nueva información con la información o el conocimiento previo.</p> <p>g. Selecciona la información que ofrece evidencias sobre el tema del que se trate.</p>
<p>5. El estudiante competente en el acceso y uso de la información puede determinar si el nuevo conocimiento tiene un impacto sobre el sistema de valores del individuo y toma las medidas adecuadas para reconciliar las diferencias.</p>	<p>a. Investiga los diferentes puntos de vista encontrados en los documentos.</p> <p>b. Puede determinar si incorpora o rechaza los puntos de vista encontrados.</p>
<p>6. El estudiante competente en el acceso y uso de la información valida la comprensión e interpretación de la información por medio de intercambio de opiniones con otros estudiantes, expertos en el tema y profesionales en ejercicio.</p>	<p>a. Participa activamente en las discusiones en clase y de otro tipo.</p> <p>b. Participa en foros de comunicación electrónica establecidos como parte de la clase para estimular el discurso sobre los temas (por ej.: correo electrónico, boletines electrónicos, tertulias electrónicas, etc.)</p> <p>c. Busca la opinión de expertos por medio de diferentes mecanismos (por ej.: entrevistas, correo electrónico, servidores de listas de correo, etc.)</p>
<p>7. El estudiante competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar si la formulación inicial de la pregunta debe ser revisada.</p>	<p>a. Puede determinar si la necesidad original de información ha sido satisfecha o si se requiere información adicional.</p> <p>b. Revisa la estrategia de búsqueda e incorpora conceptos adicionales según sea necesario.</p> <p>c. Revisa las fuentes de recuperación de la información utilizadas e incluye otras según sea necesario.</p>

Fuente: ACRL/ALA (2000)

Elaboración propia

Tabla N° 4
Norma 4 de las ACRL/ALA

<p align="center">Norma 4 El estudiante competente en el acceso y uso de la información, a título individual o como miembro de un grupo, utiliza la información eficazmente para cumplir un propósito específico</p>	
Indicadores	Resultados
1. El estudiante competente en el acceso y uso de la información aplica la información anterior y la nueva para la planificación y creación de un producto o actividad particular.	<p>a. Organiza el contenido de forma que sustente los fines y formato del producto o de la actividad (por ej.: esquemas, borradores, paneles con diagramas, etc.)</p> <p>b. Articula el conocimiento y las habilidades transferidas desde experiencias anteriores en la planificación y creación del producto o de la actividad.</p> <p>c. Integra la información nueva con la anterior, incluyendo citas y paráfrasis, de forma que apoye la finalidad del producto o actividad.</p> <p>d. Trata textos digitales, imágenes y datos, según sea necesario, transfiriéndolos desde la localización y formatos originales a un nuevo contexto.</p>
2. El estudiante competente en el acceso y uso de la información revisa el proceso de desarrollo del producto o actividad.	<p>a. Mantiene un diario o guía de actividades relacionadas con el proceso de búsqueda, evaluación y comunicación de la información.</p> <p>b. Reflexiona sobre éxitos, fracasos y estrategias alternativas anteriores.</p>
3. El estudiante competente en el acceso y uso de la información es capaz de comunicar a los demás con eficacia el producto o actividad.	<p>a. Elige el medio y formato de comunicación que mejor apoye la finalidad del producto o de la actividad para la audiencia elegida.</p> <p>b. Utiliza una gama de aplicaciones de las tecnologías de la información a la hora de crear el producto o la actividad.</p> <p>c. Incorpora principios de diseño y comunicación.</p> <p>d. Comunica con claridad y con un estilo que conviene a los fines de la audiencia elegida.</p>

Fuente: ACRL/ALA (2000)
Elaboración propia

Tabla N° 5
Norma 5 de las ACRL/ALA

Norma 5 El estudiante competente en el acceso y uso de la información comprende muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información, y accede y utiliza la información de forma ética y legal	
Indicadores	Resultados
1. El estudiante competente en el acceso y uso de la información comprende las cuestiones éticas, legales y sociales que envuelven a la información y a las tecnologías de la información.	a. Identifica y discute sobre las cuestiones relacionadas con la intimidad y privacidad y la seguridad en el entorno tanto impreso como electrónico. b. Identifica y discute sobre las cuestiones relacionadas con el acceso gratis a la información frente al acceso mediante pago. c. Identifica y discute los problemas relacionados con la censura y la libertad de expresión. d. Demuestra comprensión de las cuestiones de la propiedad intelectual, los derechos de reproducción y el uso correcto de los materiales acogidos a la legislación sobre derechos de autor.
2. El estudiante competente en el acceso y uso de la información se atiene y cumple las reglas y políticas institucionales, así como las normas de cortesía, en relación con el acceso y uso de los recursos de información.	a. Participa en discusiones electrónicas siguiendo las prácticas comúnmente aceptadas (por ej.: las normas de corrección en las comunicaciones a través de la red). b. Utiliza las claves de acceso aprobadas y demás formas de identificación para el acceso a los recursos de información. c. Cumple la normativa institucional sobre acceso a los recursos de información. d. Preserva la integridad de los recursos de información, del equipamiento, de los sistemas y de las instalaciones. e. Obtiene y almacena de forma legal textos, datos, imágenes o sonidos. f. Sabe qué es un plagio, y no presenta como propios materiales de otros autores. g. Comprende las políticas de la institución en relación con la investigación con seres humanos.
3. El estudiante competente en el acceso y uso de la información reconoce la utilización de sus fuentes de información a la hora de comunicar el producto o la actividad.	a. Selecciona un estilo de presentación documental adecuado y lo utiliza de forma consistente para citar las fuentes. b. Comparta los datos referidos a permisos de reproducción de materiales sujetos a la legislación de derechos de autor, según se requiera (p. 8-16).

Fuente: ACRL/ALA (2000)

Elaboración propia

CAPÍTULO III

LAS CHARLAS DE INDUCCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO LIMA ESTE 2016-I

3.1 Universidad César Vallejo

3.1.1 Reseña histórica

El 12 de noviembre de 1991 se creó la Universidad César Vallejo en la ciudad de Trujillo, dirigida por el Ingeniero César Acuña Peralta, la cual inició sus clases con 58 alumnos, incrementándose en los años posteriores. Después de 25 años de consolidarse en el mercado educativo logró establecerse con 7 sedes distribuidas en Lima, Trujillo, Tarapoto, Chiclayo, Piura y Chimbote, y con más de cien mil estudiantes a nivel nacional.

Actualmente, la Universidad César Vallejo cuenta con la aprobación del CONAFU para el funcionamiento de las filiales universitarias con Resolución N° 222 – 2005, ubicadas en Lima Norte y Lima Este. En el año 2011; la filial universitaria de Lima Este, ofreció diez carreras profesionales, programas de especialización (por tiempo de servicio) y post grado, siendo parte del Consorcio Universitario que está conformado por las universidades Señor de Sipán y Autónoma del Perú.

3.1.2 Misión

Formar profesionales idóneos con sentido humanista y científico, productivos, competitivos, creativos y comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país; constituyéndose en un referente innovador y de conservación del medio ambiente.

3.1.3 Visión

La UCV será reconocida como una de las mejores universidades a nivel nacional debido a la calidad de sus graduados, su producción académica y su contribución al desarrollo de la sociedad y con valores como: verdad, justicia, libertad, honestidad, respeto, lealtad, tolerancia, solidaridad, responsabilidad social e Innovación.

3.1.4 Estructura orgánica

La universidad César Vallejo está conformada por la siguiente estructura:

Estructura administrativa

Está conformada desde la Junta General de Accionistas y el Directorio. Las decisiones recaen en el gerente general y a su vez se representa en las cuatro filiales a través de sus directores generales. Estos últimos tienen a cargo las siguientes oficinas:

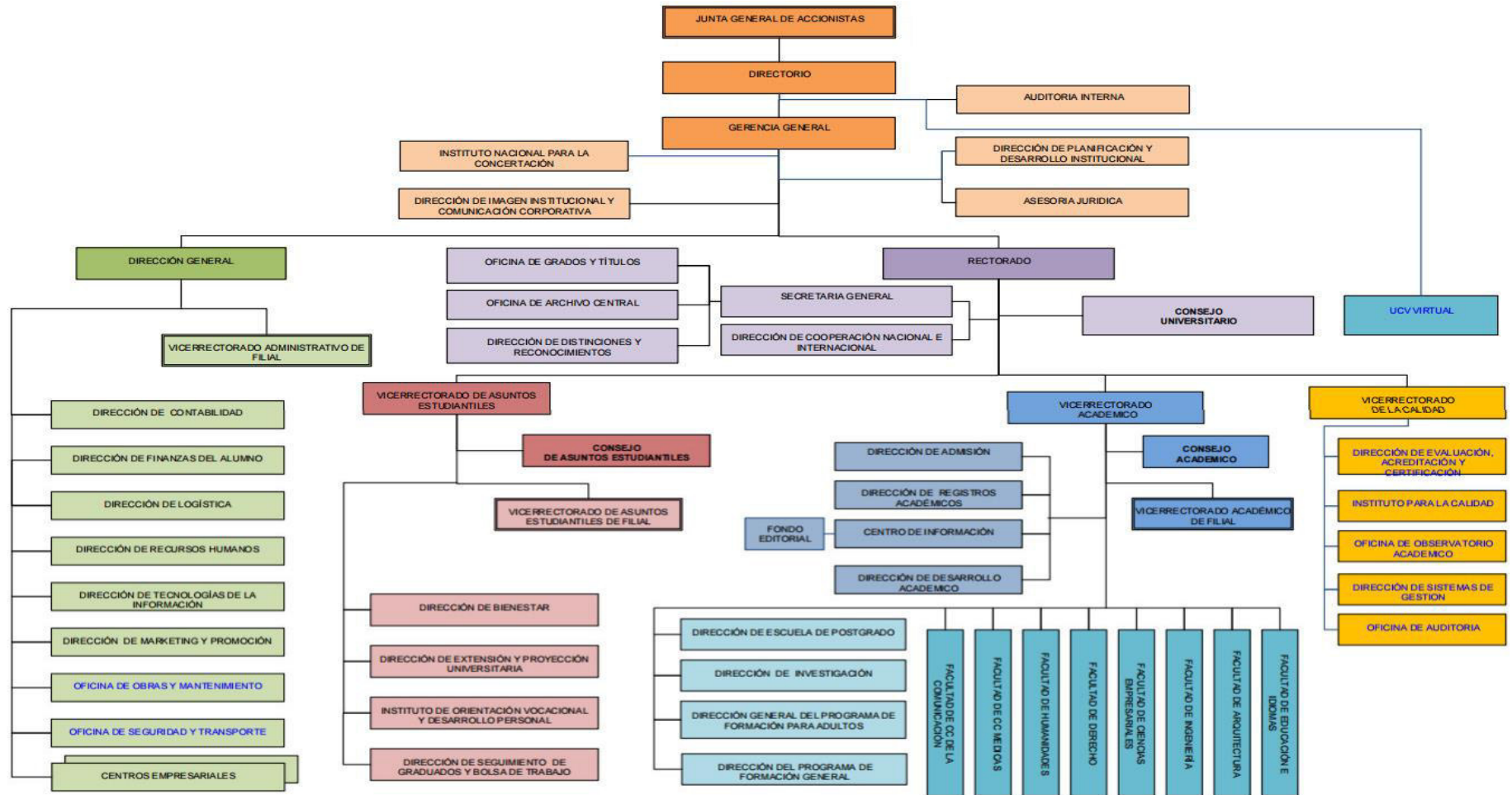
Recursos humanos	Marketing y promoción
Finanzas del alumno	Seguridad y transportes
Logística	Centro Productivo Empresarial
Contabilidad	Obras y mantenimiento
Tecnología de la Información	

Estructura académica

Conformado por el rectorado y Bienestar universitario y siendo representados por los directores de cada área; dentro del vicerrectorado académico son los decanos son los que determinan los procesos académicos de cada una de las carreras y sus decisiones pasan a las filiales mediante los directores de cada carrera y estos a su vez pasan a ser supervisados por los directores académicos de cada filial. En cuando a Bienestar universitario su

estructura es más vertical ya que las decisiones pasan sólo por el director del área.

Gráfico N° 1
Organigrama de la Universidad César Vallejo



Fuente: Universidad César Vallejo

3.2 Centro de Información de la universidad César Vallejo-Lima Este

3.2.1 Datos históricos

La Biblioteca de la Universidad César Vallejo Lima Este fue creada como una filial de la Sede principal de Trujillo. Inició sus funciones el 12 de mayo del 2009, en el quinto piso del local de la avenida Próceres de la Independencia 1167 Urb. Los Jardines (paradero Azcarrunz) con un acervo bibliográfico de 600 volúmenes de publicaciones monográficas, y a cargo de un bibliotecólogo y cinco asistentes, tomando como referente los modelos y normas de organización de la Sede Lima Norte.

El área inicial que contaba la biblioteca no era adecuada por el espacio reducido y la falta de seguridad para resguardar la colección y materiales internos de trabajo; por lo que después de diversas coordinaciones, en agosto del 2009, la biblioteca fue trasladada al local de Canto Grande ubicándose en un salón del sexto piso del Pabellón “A”; asimismo, por falta de presupuesto se tuvo que reducir el número de personal a un solo bibliotecólogo y tres asistentes.

En julio del 2010, después de un proceso de cambio de autoridades en la sede Lima Este, la biblioteca pasó a ser un órgano de apoyo dependiente de Dirección Académica, siendo su ubicación junto a las oficinas del campus universitario. Finalmente, el Centro de Información se encuentra en los dos primeros pisos del pabellón A hasta la fecha.

En el presente año 2016 se ha incrementado el personal contando con 2 bibliotecólogos, 4 asistentes y 7 auxiliares. El espacio con el que cuenta la biblioteca actualmente no es el adecuado, sin embargo, es la instalación más amplia que se le ha proporcionado desde el año que se inauguró. Está ubicado en el pabellón A, en los dos primeros pisos se encuentra ubicado el Centro de Información y distribuida de la siguiente forma:

- **Primer piso: Sala principal, estantería cerrada**

Esta sala contiene el mayor número de libros que corresponden a las 16 carreras profesionales que ofrece la universidad. El préstamo de materiales se realiza por medio de los catálogos, donde la atención es usuario-trabajador. El alumno que solicita el préstamo de un, libro, revista etc., lo solicita a la persona encargada de la atención, además se le brinda ayuda en caso lo requiera. También se cuenta con 25 cabinas de internet a disposición para la revisión de su campus virtual, correo electrónico, entre otros usos; el tiempo para cada usuario es de 1 hora al día.

Cabe resaltar que en este piso se encuentra la oficina del personal encargado del Centro de Información y el área de procesos técnicos, entre otros servicios.

- **Segundo piso: Sala de estantería abierta**

Esta sala se llama así porque la estantería contiene publicaciones que están a disposición del usuario, es decir, los alumnos pueden revisar las publicaciones (libros y tesis) dentro de la sala y si requieren el material a fuera de la sala o a domicilio deben registrarse en el sistema; no pueden ingresar con mochilas, ni bolsos y para el ingreso a la sala deben entregar uno de estos tres documentos: carné de servicio, carné universitario o DNI.

La colección de esta sala contiene las publicaciones del primer piso (sala estantería abierta), por lo que generalmente la mayoría de los libros cuentan con más de cuatro ejemplares, específicamente los de ingeniería y derecho.

Una de las ventajas de esta sala, es que los alumnos no dependen del asistente y tienen más libertad de revisar directamente las publicaciones que necesita, pueden hacer uso de este servicio siempre y cuando respeten las normas de la sala. Asimismo, cuenta con 25 cabinas de internet para la revisión de

su campus virtual, correo electrónico, entre otros usos; el tiempo para cada usuario es de 1 hora al día. Finalmente, hay una sala de estudio con la que los usuarios pueden y hacer reuniones grupales; se permite como mínimo tres y máximo seis usuarios en un intervalo de dos horas previa reserva con el encargado de la sala.

3.2.2 Misión

Constituir una unidad de información actualizada y sistematizada que brinde servicios de información y documentación científico-técnica a fin de contribuir con el aprendizaje continuo y hábitos de estudio procurando una formación integral de profesionales y ciudadanos.

3.2.3 Visión

Ser una biblioteca líder y alcanzar la excelencia académica en la prestación de servicios de información, que permita el acceso universal a través de sus recursos bibliográficos y los soportes técnicos.

3.2.4 Personal

El Centro de Información de la Universidad César Vallejo Lima Este cuenta con un responsable de área y doce administrativos los cuales, tres se encuentran en sala de estantería abierta y diez (incluyendo la responsable de CI) en estantería cerrada.

Tabla N° 6
Personal del Centro de Información Lima Este 2016-I

Personal	Cargo / Funciones
• Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información	Responsable del CI
• Bachiller en Bibliotecología y Ciencias de la Información	Bibliotecólogo
• Estudiante de bibliotecología y ciencias de la información	Asistente
• Estudiante de bibliotecología y ciencias de la información	Asistente
• Estudiante de ingeniería de sistemas	Asistente
• Estudiante de administración	Asistente
• Egresada en sociología	Auxiliar
• Técnico en computación	Auxiliar
• Estudiante de ingeniería química	Auxiliar
• Estudiante de Ingeniería Civil	Auxiliar
• Estudiante de Ingeniería Civil	Auxiliar
• Estudiante de ingeniería industrial	Auxiliar
• Estudiante de administración	Auxiliar

Elaboración propia

3.2.5 Colecciones

➤ **Colección física.** Conformada por: libros y folletos, tesis y trabajos de investigación académica, publicaciones periódicas, material audiovisual y especial, y bases de datos virtuales.

Tabla N° 7
Colección del Centro de Información UCV-Lima Este

Colección	Tipo	Títulos	Ejemplares
General	Libros Folletos Obras de referencia	10 695	23 378
Publicaciones periódicas	Diarios Revistas	De acuerdo a suscripción (Mayormente anual)	
Tesis	Licenciatura Maestría Posgrado Trabajos de investigación	1411	1822
Material especial	Cds.	1450	1879
	Dvds.	75	75

Elaboración propia

➤ **Bases de datos virtuales**

La universidad está suscrita a 19 bases de datos académicas a texto completo con información multidisciplinaria:

Generales:

- | | |
|---------------------|------------------------|
| ✓ Ebsco | ✓ Ebooks 7-24 |
| ✓ Proquest | ✓ Quiosco |
| ✓ Digitalia | ✓ Scopus |
| ✓ Británica | ✓ Science Direct |
| ✓ Cengage Learning | ✓ Británica ImageQuest |
| ✓ Informe académico | ✓ Británica ImageQuest |
| ✓ CRC Net BASE | |

Especializadas:

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| ✓ Enfermería Siglo XXI | ✓ Spij (Sistema peruano de |
| ✓ IGI Global | información jurídica) |
| ✓ Business Economic | ✓ Vlex |
| ✓ Business Insights | ✓ Business Insights |

➤ Selección

El bibliotecólogo revisa los catálogos de libros enviados por los proveedores, considerando su edición (3 años últimos) y de aquellos que se encuentran en la colección. Con los libros seleccionados, se elaboran listados de libros de acuerdo a temas específicos y por Escuelas, los que son enviados a los encargados con la finalidad de incrementar las colecciones para su adquisición.

➤ Adquisición

Una vez seleccionado el material por la modalidad de compra o donación, son ingresados al Sistema Automatizado de Oracle. La adquisición de los materiales por compras se realiza dos veces al año, y el encargado es el área de logística.

3.2.6 Organización técnica

El procesamiento del material se realiza como sigue los siguientes procedimientos:

❖ **Descripción bibliográfica:** se utiliza el Formato Marc y las RCA2, y el sistema SEUSS para el llenado de los datos de la publicación.

❖ **Clasificación:** se realiza este procedimiento con el uso del Sistema de Clasificación Decimal (Código Dewey).

❖ **Indización:** cabe resaltar que el Centro de Información no realiza indización del material bibliográfico. Los usuarios hacen la búsqueda de sus temas mediante el contenido de la publicación.

❖ **Notación interna:** se hace uso de la tabla Cutter.

Para la colección de derecho, se utiliza el esquema de derecho elaborado por la Biblioteca Nacional del Perú.

Las tesis (licenciatura, maestrías y postgrados) hacen uso de la presignatura TES inmediatamente del tema y finalmente un número correlativo.

Para el material especial:

- Los DVDs: se hace uso de la presignatura del formato que sea, seguido de la signatura del tema (ejemplo, una película la signatura es PEL finalmente un número correlativo.
- Los CDs: se realiza la clasificación de la misma forma de los libros y folletos, con la diferencia que se le agrega la presignatura CD.

3.2.7 Servicios que brinda el Centro de información

➤ Préstamo para sala

Dirigido a usuarios internos y externos, para la lectura del material bibliográfico en la sala de la biblioteca y de llevarlo a su aula previamente dejando un documento vigente.

➤ **Préstamo a domicilio**

Este servicio autoriza la salida del libro a casa. Los estudiantes de pregrado, maestría y doctorado, solo pueden llevar a casa un libro a la vez a partir del ejemplar dos; el tiempo de préstamo es de tres días. Los docentes y personal administrativo acceden al préstamo hasta de tres títulos, con la diferencia que, por un periodo máximo de siete días. En cuanto a las publicaciones periódicas y material especial, el préstamo es sólo en sala de lectura.

➤ **Catálogo de búsqueda y solicitud de pedidos**

El catálogo de búsqueda está diseñado bajo el Sistema TRILCE, en el cual cada alumno puede hacer la búsqueda de libros y realizar sus pedidos ingresando su usuario y contraseña personal.

➤ **Hemeroteca**

El servicio consiste en el préstamo de publicaciones periódicas de revistas especializadas, periódicos del día y artículos así como también publicaciones digitales. Se encuentra dentro de la sala de estantería cerrada; el préstamo es interno y no hay a domicilio.

➤ **Cabinas de internet**

Se cuenta con un total de 42 cabinas, donde los estudiantes revisan su campus virtual, correo y ultiman sus trabajos universitarios. Este servicio es exclusivo para los estudiantes de pre grado que cuentan con un usuario y contraseña para iniciar su sesión de internet. El tiempo para este servicio es de 1 hora por día, presentando un documento vigente (DNI, Carné de servicio o universitario). Se anota los datos del alumno y al mismo tiempo se le devuelve el documento. Para docentes y personal administrativo, el tiempo es ilimitado.

➤ **Biblioteca virtual**

Se encuentra dentro del campus virtual del alumno, vía internet. A través de este servicio, se puede consultar el catálogo de la base de datos digitales, que

puede visualizarse a texto completo y suscritas por la universidad como: *Ebsco*, *Proquest*, *Multilegis*, *Digitalia*, *Hinari*, *Cengage Learning*, *Enfermería 21*, entre otros.

➤ **Alertas bibliográficas**

Es la información actualizada de adquisición de libros. Se puede visualizar accediendo a su campus virtual y también se cuenta con un catálogo físico de la alerta, el cual se encuentra en el primer piso del Centro de Información. La actualización de la alerta, por lo general se realiza en cada semestre académico, asimismo se envía por correo electrónico el listado del total de libros adquiridos por especialidad a todos los docentes.

➤ **Charlas de inducción de usuarios**

Este servicio consiste en orientar a los usuarios acerca de las normas y el uso de los servicios del Centro de Información así como también capacitarlos en la búsqueda del catálogo bibliográfico y darles instrucciones para el buen uso de las bases de datos virtuales. Los encargados ingresan a las aulas y realizan la charla en un periodo de 20 minutos. El horario se divide en 12 turnos, de lunes a sábado, entre las 7:00 am hasta las 7:00 pm.

3.2.8 Usuarios

El Centro de Información brinda sus servicios a los siguientes usuarios:

a) Usuarios internos

Son los estudiantes de pregrado y postgrado de la Universidad César Vallejo Lima Este; además los docentes y el personal administrativo que labora en la Universidad.

b) Usuarios externos

Lo conforman los estudiantes que provienen de las otras sedes de la Universidad y del público en general.

3.3 El desarrollo de las charlas de inducción del Centro de Información de la Universidad César Vallejo Lima Este 2016-I

Las charlas de inducción de usuarios se iniciaron en el año 2011, durante el inicio del año académico donde asistieron alumnos del primer ciclo de las 16 carreras profesionales que dicta la universidad, así como también docentes y administrativos; el tiempo aproximado de la charla fue de 15 minutos.

La charla estuvo dirigida por el personal del centro de información el cual, de manera concisa, explicaba los servicios más importantes que brinda la biblioteca, como también las normas de comportamiento, horario de atención, multas por mora y algunas otras indicaciones. Esta modalidad de charla de inducción se dio hasta el año 2012.

En el año 2013, las charlas se realizaron durante 5 minutos en cada aula previa coordinación con los directores de escuela y consistía solo en informar a los usuarios sobre el uso de los servicios y las facilidades que tenían para acceder a la información no solo de la colección sino también de las bases de datos y a su vez se les invitaba a visitar el Centro de Información.

Uno de los principales inconvenientes de dictar las charlas fue el mínimo tiempo y la falta de apoyo de los docentes, que no facilitaban el ingreso a las aulas por lo que hubo un porcentaje mínimo de alumnos que recibían la inducción.

En julio de 2015, se cambió la estructura de las charlas y el tiempo de duración del mismo a 120 minutos, siendo la siguiente:

- **Presentación:** en 10 minutos el responsable de la charla da la bienvenida y se presenta ante los usuarios (nombre y cargo que desempeña). Antes de iniciar la charla, se indica en qué va a consistir la inducción.
- **Normas de la biblioteca:** en 25 minutos, se informa al usuario acerca de las funciones y servicios que brinda la biblioteca, además de las normas que rigen y deben acatar.
- **Catálogo en línea:** en 5 minutos, se enseña al usuario la forma cómo dentro de su campus puede acceder al catálogo y realizar la solicitud de la publicación, bien para sala o domicilio.
- **Bases de datos digitales:** en 50 minutos, se explican las principales bases de datos a la que está suscrita la universidad y que tienen acceso en su campus virtual, se detallan los beneficios que se encuentran en ellas; se elige 5 y se enseña los procedimientos a seguir: cómo ingresar, hacer las búsquedas y formas de encontrar los temas de su especialidad (palabras clave, por año, operadores booleanos, por año, etc.)
- **Prácticas:** una vez explicadas y dadas las pautas para el buen uso de las bases de datos, se usan 20 minutos para que el alumno acceda a las bases y practique lo enseñado; se les orienta de ser el caso.
- **Preguntas:** se da un aproximado de 10 minutos para las dudas que tengan acerca de la charla de inducción.
- **Conclusiones y fin de la charla:** En caso el alumno quisiera una explicación más detallada de las base de datos se le da una fecha y hora para que se acerque a la biblioteca y se le brinde una atención personalizada.

- Finalizada la sesión, se hacía entrega al usuario de una encuesta de cinco preguntas para conocer la efectividad y satisfacción de los presentes.

A partir del 2016, las charlas de inducción de usuarios estuvo a cargo de tres asistentes de la filial Lima (dos de Lima Norte y una de Lima Este) y se realizó de la misma forma que del año 2013: el de ingresar a las aulas durante el inicio de clases hasta casi finalizar el ciclo mediante diapositivas, previa coordinación con los directores de escuela; la diferencia que es el tiempo de la charla de 20 minutos; sin embargo, no se llegó a cubrir la inducción a todo el alumnado. Presenta la siguiente estructura:

- Presentación; el responsable de la inducción se presenta (nombre y cargo que desempeña) ante los usuarios (un minuto).
- Inicio de la charla; uso de diapositivas visualizando las funciones, normas y servicios que brinda el Centro de Información (cuatro minutos).
- Inicio de información desarrollo de las bases de datos virtuales: todo de manera general (siete minutos).
- Ejemplos de búsqueda de información de las Bases de datos virtuales e información de diversos formatos y búsqueda de información con palabras clave y operadores booleanos (cinco minutos).
- Conclusiones y preguntas: dos minutos para que el usuario desea hacer alguna consulta referente a la charla.
- Fin de la charla de inducción: en un minuto se finaliza indicando que pueden acercarse al Centro de Información si necesitan más información sobre las bases de datos virtuales.

3.3.1 Resultados de la percepción de los usuarios

Durante el segundo ciclo del 2015, al finalizar la sesión, se hizo entrega de una encuesta (ver anexo) a los asistentes de las charla; siendo el objetivo determinar si la inducción fue efectiva para los usuarios y de ayuda en su formación profesional.

a. Técnica e instrumento

La técnica que se utilizó fue la revisión documental, ya que se presentó los resultados del instrumento que fue la encuesta de 5 preguntas para una muestra de 300 usuarios, siendo 280 alumnos del primer ciclo y 20 docentes, realizado en el 2015.

b. Análisis de revisión de resultados

La encuesta realizada en el periodo 2015-II, arrojó los siguientes resultados:

Tabla N° 8
Resultados 2015-II

Preguntas	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Muy mala	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
1. Considera al personal encargado de realizar la charla de inducción	42	14	122	41	67	22	41	14	28	9
2. El contenido de las charlas le parece	48	16	79	26	102	34	41	14	30	10
3. El tiempo brindado para realizar las charlas le parece	33	11	125	42	81	27	39	13	22	7
4. El ambiente donde se realiza las charlas es	45	15	63	21	105	35	48	16	39	13

Elaboración propia

De los resultados obtenidos:

Pregunta 1: De acuerdo a los resultados, se puede evidenciar que, el 55 % de la población consideró que el personal a cargo de la charla cumple una función adecuada en cuanto a la metodología usada y en el desenvolvimiento de la misma, esto debido a los conocimientos que posee y a su preparación previa; asimismo un 23 % de los usuarios no concuerda con esta apreciación, dado que considera que la información brindada no cubrió las expectativas que tenían respecto a la charla en conclusión este porcentaje no comprendió la sesión.

Pregunta 2: De los resultados obtenidos en la encuesta, se puede observar que, el 42% refirió que el contenido de las charlas es importante en cuanto al desarrollo de los temas planteados lo que les permitía un mejor conocimiento para usar los servicios de la biblioteca. Sin embargo, el 24 % ha considerado que no es suficiente, dado que la información es básica y poco relevante para dar un buen uso a las herramientas con las que cuenta la biblioteca.

Pregunta 3: Los datos indican que, el 53 % de los usuarios consideró que el tiempo proporcionado al dictado de la charla es suficiente para explicar los servicios que brinda la biblioteca. No obstante, el 20 % no está de acuerdo, porque afirman que dos horas no son suficientes para explicar cada uno de los temas, el dictado es rápido y dificulta la comprensión de los contenidos.

Pregunta 4: Los resultados resaltan que, el 36 % consideró óptimo el ambiente donde se desarrolla las charlas de inducción, por referir que, es apropiado y lejos del ruido y con los implementos necesarios para su comodidad, pero, el 29 % de la población indica que no es el adecuado para el dictado de una charla de este tipo; algunos factores podrían ser que, por encontrarse el último piso, el internet funciona lento, tiene demasiada luz y debe ser más cerrado para una mejor vista del proyector, entre otras cosas.

Tabla N° 9
Resultados 2015-II

Preguntas	Muy Importante		Importante		Regular		No es importante		Lo ignora	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
5. Considera a las charlas de inducción para su formación académica	46	15	109	36	83	28	42	14	20	7

Pregunta 5: un alto porcentaje (51 %) consideró que la charla ha sido importante y necesaria para un mejor conocimiento en cuanto a saber buscar, revisar y obtener información para sus trabajos de investigación, siendo necesario que forme parte de su aprendizaje, pero, el 21 % ha indicado que no es importante la realización de este tipo de charlas, porque suponen que, pueden pedir ayuda de sus compañeros o ser autodidactas para que tengan la información y como existe la atención personalizada en biblioteca, son usuarios que sólo realizan búsquedas en los catálogos de los módulos y no ahondan en las bases de datos.

3.3.2 Contrastación de las charlas de inducción de usuarios 2016-I con las Normas de la ACRL – ALA

a. Técnica e instrumento

La técnica usada en la contrastación de las charlas fue la observación y el instrumento ha sido la lista de cotejo de las ACRL-ALA.

b. Análisis e interpretación de los resultados

El presente análisis se realizó para contrastar los contenidos de las charlas de inducción de usuarios con las normas ACRL/ALA, cuyo fin fue conocer si estos cumplen o no de los servicios de información y, si es suficiente para orientar al usuario en el uso de los servicios y búsqueda de la información; además, determinar las deficiencias que pueden tener.

Asimismo, ha servido de base para trabajar con los puntos débiles obtenidos del análisis, de manera que se construya una nueva estructura que optimice el desarrollo de la charla que se dicta.

Tabla N° 10
Contrastación de las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información UCV Lima
Este con las Normas de la ACRL – ALA

Norma 1: El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita				
Indicador	ACRL/ALA (Resultados)		Resultados del desarrollo de las Charlas de inducción de Usuarios del CI-UCV Lima Este	
1. El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de definir y articular sus necesidades de información.	a. Habla con los profesores y participa en discusiones de clase, en grupos de trabajo y en discusiones a través de medios electrónicos para identificar temas de investigación o cualquier otra necesidad de información.		Las charlas de inducción están dirigidas al alumnado y docentes: la asistencia de los docentes es nula.	
	b. Es capaz de redactar un proyecto de tema para tesis y formular preguntas basadas en la necesidad de información.		Las charlas sólo le brindan orientación para el uso de los servicios de información.	
	c. Puede explorar las fuentes generales de información para aumentar su familiaridad con el tema.		Cuando ya obtienen la orientación necesaria, los usuarios tienen la capacidad de buscar y obtener resultados generales que requiere.	
Total	Si		No	
	n	%	n	%
	1	33	2	67

Fuente: Centro de Información UCV
 Elaboración Propia

Los resultados de la contrastación del indicador 1 de esta norma, es que un alto porcentaje (67 %) no cumple con el requisito y se debe porque en este punto es necesaria la presencia del docente a través de las actividades establecidas pero lo que sucede es lo contrario: no se hace presente, no hay participación, debates, ni grupos de trabajo con los alumnos; tampoco se hace un seguimiento si el usuario identifica temas y necesidades de información sobre sus trabajos de investigación o tareas diarias. Mientras que un menor porcentaje (33 %) sí cumple, debido a que los usuarios llegan a conocer las fuentes en forma general y obtienen los resultados esperados para cada una de sus búsquedas.

Tabla N° 11
Contrastación de las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información UCV Lima
Este con las Normas de la ACRL – ALA

Norma 1 El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita				
Indicador	ACRL/ALA (Resultados)		Resultados del desarrollo de las Charlas de inducción de Usuarios del CI-UCV Lima Este	Cumple
2. El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de identificar una gran variedad de tipos y formatos de fuentes potenciales de información.	b. Se da cuenta de que el conocimiento puede organizarse en torno a disciplinas, lo que influye en la forma de acceso a la información.		En el transcurso de la charla, se orienta y da a conocer sobre las bases de datos y se pone énfasis en los temas de su especialidad.	Si
	c. Es capaz de identificar el valor y las diferencias entre recursos potenciales disponibles en una gran variedad de formatos (por ej., multimedia, bases de datos, páginas web, conjunto de datos, audiovisuales, libros, etc.)		Se les indica que la información se encuentra en distintos formatos.	Si
	e. Es capaz de diferenciar entre fuentes primarias y secundarias y sabe que su uso e importancia varía según las diferentes disciplinas.		Son alumnos de los primeros ciclos, la orientación que se brinda al usuario es básica y por ellos sólo se hace mención de estas fuentes.	No
Total	Si		No	
	n	%	n	%
	2	67	1	33

Fuente: Centro de Información UCV
 Elaboración propia

Los resultados de la contrastación del indicador 2 de esta norma, es que un alto porcentaje (67 %) sí cumple porque el usuario al realizar la búsqueda de la información requerida, se encuentra con los contenidos en diversos formatos. Además, en caso de una carrera específica, si bien reconoce los recursos digitales dentro de su campus virtual, se pone énfasis en el uso de las bases de datos especializadas. Mientras que el 33 % no cumple con el indicador por ser temas complejos para usuarios de primeros ciclos y por ello se hace mención pero no se desarrolla con detalle los temas en la charla.

Tabla N° 12
Contrastación de las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información UCV Lima
Este con las Normas de la ACRL – ALA

Norma 1: El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita				
Indicador	ACRL/ALA (Resultados)		Resultados del desarrollo de las Charlas de inducción de Usuarios del CI-UCV Lima Este	
3. El estudiante competente en acceso y uso de la información obtiene información en línea o en persona gracias a una gran variedad de métodos.	b. Se plantea la posibilidad de adquirir conocimientos en un idioma o habilidad nueva (por ej., un idioma extranjero, o el vocabulario específico de una disciplina) para poder reunir la información requerida y comprenderla en su contexto.		En las charlas de inducción de bases de datos se hace la acotación de que la información puede estar en varios idiomas, principalmente el inglés. Por ello, se recomienda realizar estudio de otras lenguas o usar traductores.	
	c. Diseña un plan global y un plazo realista para adquirir la información requerida.		Los usuarios aún no se fijan metas en cuanto a obtener la información que requiere, su principal fin es saber usar ciertas herramientas que le permita saber cómo buscarlo.	
Total	Si		No	
	n	%	n	%
	1	50	1	50

Fuente: Centro de Información UCV
 Elaboración propia

De los resultados obtenidos de la contrastación del indicador 3 de esta norma, la mitad (50 %) no cumple con el indicador porque los usuarios aún no fijan metas y objetivos para obtener información en especial, pues su principal fin es tener conocimiento de ciertas herramientas que les permitan saber cómo realizar las búsquedas. Mientras que la otra mitad (50 %) cumple con el indicador 3 de la norma 1; al realizarse la charla y orientación de búsqueda de información en las bases de datos virtuales, aclarando que la información se encuentra en distintos idiomas, principalmente el inglés. Igualmente, se les indica que hay formas de realizar la traducción: usando traductores o estudiar otras lenguas.

Tabla N° 13
Contrastación de las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información UCV Lima
Este con las Normas de la ACRL – ALA

Norma 2: El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente					
Indicador	ACRL/ALA (Resultados)		Resultados del desarrollo de las Charlas de inducción de Usuarios del CI-UCV Lima Este		Cumple
1. El estudiante con competencias digitales selecciona los métodos de investigación o los sistemas de recuperación de información más adecuados para acceder a lo que necesita.	c. Investiga la cobertura, contenidos y organización de los sistemas de recuperación de la información.		La charla no profundiza en búsqueda y recuperación de información especializada.		No
	d. Selecciona tratamientos eficaces y eficientes para acceder a la información que necesita para el método de investigación o el sistema de recuperación de la información escogido.		Se muestra a los usuarios diversas estrategias para la búsqueda y recuperación de la información en forma general.		Si
Total	Si		No		
	n	%	n	%	
	1	50	1	50	

Fuente: Centro de Información UCV
 Elaboración propia

De los resultados obtenidos de la contrastación del indicador 1 de esta norma, la mitad (50 %) no cumple con el indicador y, esto es, porque la charla se realiza en forma general, no son búsquedas específicas y teniendo en cuenta que los alumnos son de los primeros ciclos, no van a generar búsquedas especializadas. Mientras que la otra mitad (50 %) sí cumple por la orientación al usuario sobre estrategias para la búsqueda y recuperación de la información en base de datos.

Tabla N° 14

**Contrastación de las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información UCV Lima
Este con las Normas de la ACRL – ALA**

Norma 2: El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente				
Indicador	ACRL/ALA (Resultados)		Resultados del desarrollo de las Charlas de inducción de Usuarios del CI-UCV Lima Este	Cumple
2. El estudiante competente en acceso y uso de la información construye y pone en práctica estrategias de búsqueda diseñadas eficazmente.	b. Identifica palabras clave, sinónimos y términos relacionados para la información que necesita.		En la charla se les enseña cómo realizar la búsqueda de un tema a través de palabras clave.	Si
	c. Selecciona un vocabulario controlado específico de la disciplina o del sistema de recuperación de la información.		El usuario usa un vocabulario básico, su prioridad es encontrar la información solicitada	No
	d. Construye una estrategia de búsqueda utilizando los comandos apropiados del sistema de recuperación de información elegido (por ej.: operadores Booleanos, truncamiento y proximidad para los motores de búsqueda; organizadores internos, como los índices, para libros).		Se le orienta e invita al usuario a realizar búsqueda de información usando los operadores booleanos, pero aun así se usa poco.	Si
Total	Si		No	
	n	%	n	%
	2	67	1	33

Fuente: Centro de Información UCV

Elaboración propia

Los resultados de la contrastación del indicador 2 de esta norma, es que un alto porcentaje (67 %) sí cumple, porque se les orienta, en forma general, cómo hacer la búsqueda de un tema y se hace mención y se invita a realizar otras indagaciones de su tema a través de palabras clave y con los operadores booleanos. Mientras que sólo el 33 % no cumple con el indicador debido a que el usuario, por ser de primero ciclos, sólo usa un vocabulario básico, por ello no se desarrolla en la charla los temas de estrategias o búsquedas avanzadas.

Tabla N° 15
Contrastación de las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información UCV Lima
Este con las Normas de la ACRL – ALA

Norma 2: El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente				
Indicador	ACRL/ALA (Resultados)		Resultados del desarrollo de las Charlas de inducción de Usuarios del CI-UCV Lima Este	Cumple
3. El estudiante competente en acceso y uso de la información obtiene información en línea o en persona gracias a una gran variedad de métodos.	a. Utiliza varios sistemas de búsqueda para recuperar la información en formatos diferentes.		Se le orienta al usuario sobre varias opciones de búsqueda para encontrar la información en distintos formatos.	Si
	b. Emplea diversos esquemas de clasificación y otros sistemas (por ejemplo signaturas o índices), para localizar los recursos de información dentro de una biblioteca o para identificar sitios específicos donde poder llevar a cabo una exploración física.		El usuario no lo emplea, no le da interés; dirige su forma de búsqueda a lo más genérico.	No
Total	Si		No	
	n	%	n	%
	1	50	1	50

Fuente: Centro de Información UCV
 Elaboración propia

De los resultados obtenidos de la contrastación del indicador 3 de esta norma, la mitad (50 %) no se cumple debido a que el usuario no llega a profundizar las formas de búsqueda ni usa otros criterios existentes, por ser usuarios ingresantes, van siempre por lo genérico y elemental; además, no se desarrolla estos temas con detalle en la charla. Mientras que la otra mitad (50 %) sí cumple y, esto se da, porque al usuario se le da orientación para realizar y encontrar la información en diversidad de formatos.

Tabla N° 16
Contrastación de las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información UCV Lima
Este con las Normas de la ACRL – ALA

Norma 2: El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente				
Indicador	ACRL/ALA (Resultados)		Resultados del desarrollo de las Charlas de inducción de Usuarios del CI-UCV Lima Este	
4. El estudiante competente en acceso y uso de la información sabe refinar la estrategia de búsqueda si es necesario.	a. Valora la cantidad, calidad y relevancia de los resultados de la búsqueda para poder determinar si habría que utilizar sistemas de recuperación de información o métodos de investigación alternativos.		Los usuarios aún no están orientados a saber y distinguir la información, lo revisan en forma general y de uso para sus tareas.	
	c. Repite la búsqueda utilizando la estrategia revisada según sea necesario.		El usuario, al no encontrar la información, repite la búsqueda, usando palabras más específicas de su tema. Aunque va más por lo general.	
Total	Si		No	
	n	%	n	%
	1	50	1	50

Fuente: Centro de Información UCV

Elaboración propia

De los resultados obtenidos de la contrastación del indicador 4 de esta norma, la mitad (50 %) no se cumple y, esto sucede porque el usuario, por ser de primeros ciclos, no distingue la información general o específica; mientras cuente con lo que le permita desarrollar en la brevedad posible sus trabajos académicos, es suficiente. Además, no se desarrolla este punto en la charla. Mientras que la otra mitad (50 %) si cumple, cuando el usuario realiza la búsqueda de la información sin resultados, se les invita a volver a buscar y en este caso, orientarles a usar otros términos alternativos que les proporcione los temas requeridos.

Tabla N° 17
Contrastación de las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información UCV Lima
Este con las Normas de la ACRL – ALA

Norma 3: El estudiante competente en acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores				
Indicador	ACRL/ALA (Resultados)		Resultados del desarrollo de las Charlas de inducción de Usuarios del CI-UCV Lima Este	Cumple
4. El estudiante competente en el acceso y uso de la información compara los nuevos conocimientos con los anteriores para llegar a determinar el valor añadido, las contradicciones u otras características únicas de la información.	a. Puede determinar si la información es satisfactoria para la investigación u otras necesidades de información.		Sólo desea saber cómo realizar búsqueda y si tiene relación lo incluye en su investigación.	No
	c. Saca conclusiones basadas en la información obtenida.		Aún no tienen la preparación necesaria para realizar este proceso.	No
	g. Selecciona la información que ofrece evidencias sobre el tema del que se trate.		Se hace referencia sobre las citas bibliográficas que contienen algunas de las búsquedas realizadas.	Si
Total	Si		No	
	n	%	n	%
	1	33	2	67

Fuente: Centro de Información UCV
 Elaboración propia

Los resultados de la contrastación del indicador 2 de esta norma, es que un alto porcentaje (67 %) de los resultados no cumple con el indicador porque, durante las charlas no se hace mención de estos puntos; además, el interés del usuario se limita en saber realizar búsquedas sobre su tema no profundiza, siempre va a lo general; el 33 % cumple mínimamente con lo requerido; solo hace referencia a las citas bibliográficas que contienen algunas de las búsquedas realizadas.

Tabla N° 18
Contrastación de las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información UCV Lima
Este con las Normas de la ACRL – ALA

Norma 4: El estudiante competente en el acceso y uso de la información, a título individual o como miembro de un grupo, utiliza la información eficazmente para cumplir un propósito específico				
Indicador	ACRL/ALA (Resultados)		Resultados del desarrollo de las Charlas de inducción de Usuarios del CI-UCV Lima Este	
1. El estudiante competente en el acceso y uso de la información aplica la información anterior y la nueva para la planificación y creación de un producto o actividad particular.	a. Organiza el contenido de forma que sustente los fines y formato del producto o de la actividad (por ej.: esquemas, borradores, paneles con diagramas, etc.).		Durante la charla no se hace mención de este tema, siendo importante para sus futuros trabajos de investigación.	
	c. Integra la información nueva con la anterior, incluyendo citas y paráfrasis, de forma que apoye la finalidad del producto o actividad.		En la charla, no se realiza el tema, inclusive no se familiarizan con los términos.	
	d. Trata textos digitales, imágenes y datos, según sea necesario, transfiriéndolos desde la localización y formatos originales a un nuevo contexto.		Al usuario se le indica los diversos formatos en que se puede encontrar la información y cómo guardar imágenes, datos, etc. y acceder posteriormente a ellas	
Total	Si		No	
	n	%	n	%
	1	33	2	67

Fuente: Centro de Información UCV
 Elaboración propia

Los resultados de la contrastación del indicador 1 de esta norma, es que un alto porcentaje (67 %) no cumple y esto es, porque estos temas no se desarrollan dentro de la charla. Mientras que el 33 % sí cumple porque, brevemente, se le indica a los usuarios en forma general acerca de la información que pueden adquirir de diversos formatos y transferirlos a sus archivos, con algunos ejemplos para una mejor comprensión.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DE LAS CHARLAS DE INDUCCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO LIMA ESTE

Una vez concluido el análisis y la contrastación de las charlas de inducción del Centro de Información usando las normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de las ACRL-ALA, a través de los resultados obtenidos, se pudo observar, un resultado negativo considerable acerca de la charla; esto es, por no desarrollarse los temas o porque no se cumplió con los objetivos establecidos.

En tal sentido, se puede afirmar que hay una necesidad de reestructurar las charlas de inducción, en relación a los contenidos con mayor profundidad y al tiempo de duración para lograr que los usuarios se conozcan, se habitúen a los servicios y puedan utilizarlo en su beneficio.

Asimismo, permitirá un adecuado uso de la colección tanto física (catálogo) como virtual (Bases de datos), por ello, los usuarios tendrán una mayor opción de fuentes bibliográficas a consultar para el desarrollo de sus trabajos académicos como también darles orientación no sólo en habilidades informacionales, sino incluir temas dentro de la charla que los ayude a realizar sus futuros trabajos de investigación.

La propuesta de reestructuración se presenta a continuación.

4.1 Descripción

La reestructuración de las charlas de inducción, consistirá en mejorar el contenido (programa) y el tiempo que requiere para su desarrollo y están dirigidas al personal, administrativo, docentes, alumnos en general y en forma prioritaria a los del primer ciclo.

Las charlas serán reestructuradas en los siguientes aspectos:

4.1.1 Contenido

El nivel de la charla consistirá en brindar información sobre los servicios de la biblioteca, sin embargo se dará mayor; énfasis en capacitación de las bases de datos más usados y de acuerdo a la especialidad y a sus necesidades de información con la finalidad que se familiaricen en los aspectos más importantes.

Al prolongar la cantidad de horas, lo que se quiere es desarrollar temas que anteriormente no era parte de la charla o sólo se mencionaba.

4.1.2 Objetivos

- Instruir al usuario sobre el manejo de los recursos y servicios de información que brinda la biblioteca de manera que puedan acceder a la búsqueda y recuperación de la información de forma efectiva y autónoma.
- Fomentar el uso de los servicios que brinda el Centro de Información.
- Promover en los usuarios el uso correcto de los ambientes de la biblioteca, que involucra conocer y acatar las normas establecidas para cada sala de estudio del Centro de Información.

4.2 Contenidos de la charla de inducción

El contenido de la charla de inducción estará dividido en dos sesiones, iniciando una introducción acerca de las normas y del uso de la biblioteca (ver anexo).

Una vez finalizada la introducción, la presentación de la encargada de dar la charla, se procede al inicio de las charlas que estarán divididas en dos partes (dos horas por día) y será de la siguiente manera:

Tabla N° 19
Tiempo y estructura de las charlas de inducción de usuarios UCV Lima Este
Sesión N° 1

I. DATOS INFORMATIVOS:

Institución : Universidad César Vallejo Lima Este
 N° de horas : 1 hora cronológica

II. TEMA : Bases de datos

Dirigido a:	Logro esperado
Estudiantes del primer ciclo y docentes	Finalizada la sesión, el usuario contará con las herramientas, conocimiento y habilidades necesarias para la búsqueda y acceso a la información.

III. Desarrollo de la Sesión

Temas	Contenido	Minutos
Inicio	Bienvenida e introducción sobre los servicios y normas del CI Entrega de lista de asistencia	5
Tema 1	Capacitación del catálogo en línea TRILCE Ingreso al campus virtual (usuario y contraseña) <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar al ícono de biblioteca. • Nombrar los criterios de búsqueda del catálogo • Revisar las publicaciones y acceder al contenido en caso de querer saber si es el tema que necesitan. • Solicitud del material 	5
Tema 2	Capacitación en Base de datos digitales. Se detallará las principales bases de datos a la que está suscrita la universidad y a las que tienen acceso en su campus virtual, (ingreso, búsqueda, formas de búsqueda de información, etc.) Multidisciplinario: <ul style="list-style-type: none"> • EBSCO y Proquest e Informe académico • Cengage Learning y Digitalia • Brintánica Enciclopedia e ImageQuest • CRC Net BASE • Ebooks 7-24 • Quiosco • Scopus y Science Direct Se hace mención de las bases de datos especializadas: Vlex, SPIJ, Multilegis, Enfermería Siglo XXI, etc. Se desarrolla del ser el caso. Nota: En este parte referimos que en algunas bases de datos encontramos herramientas como: citas bibliográficas (normas APA, ISO, Vancouver, etc.), en qué formato se encuentra la información (PDF, HTML, sonoro, etc.). Asimismo, se orienta en la búsqueda básica y avanzada	15
	Prácticas con algunas Bases de Datos y ronda de preguntas	20
	Fin de la primera sesión Break	15

Elaboración propia

Tabla N° 20
Tiempo y estructura de las charlas de inducción de usuarios UCV Lima Este
Sesión N° 2

I. DATOS INFORMATIVOS:

Institución : Universidad César Vallejo Lima Este
 N° de horas : 1 hora cronológica

II. TEMA : Fuentes de Información

Dirigido a:	Logro esperado
Estudiantes del primer ciclo	Finalizada la sesión, el usuario conocerá la diversidad de fuentes y formatos que contengan información, como también de diferentes idiomas y saber si el contenido de los temas es conveniente para su trabajo de investigación

III. Desarrollo de la Sesión

Temas	Contenido	Minutos
Inicio	Bienvenida a la segunda sesión y algunas indicaciones Entrega de lista de asistencia	5
Tema 1	Fuentes donde encontrar información requerida Se da una definición básica y las fuentes existentes. Son fuentes primarias:	5
Tema 2	<ul style="list-style-type: none"> • Monografías, tesis, tesinas, libros, revistas, etc. Son fuentes secundarias: <ul style="list-style-type: none"> • Libros o artículos que interpretan un tema en especial, enciclopedias, etc. 	
Tema 3	Formatos Se menciona los diversos formatos en las que puede encontrar información para su elección y conveniencia. <ul style="list-style-type: none"> • CD's, multimedia, sonoro • HTML, PDF Idiomas La información requerida puede encontrarse en distintos idiomas y se da unas pautas y páginas donde traducir la fuente encontrada. En su mayoría la información está en español, inglés, portugués y francés.	5
	Nota: Para realizar los ejemplos y las prácticas se usará las bases de datos digitales multidisciplinarias, por encontrarse las fuentes y formatos enseñados en la sesión.	25
	Prácticas, ejemplos con algunas Bases de Datos	5
	Ronda de preguntas	
	Fin de la segunda sesión	15
	Break	

Elaboración propia

Tabla N° 21
Tiempo y estructura de las charlas de inducción de usuarios UCV Lima Este
Sesión N° 3

I. DATOS INFORMATIVOS:

Institución : Universidad César Vallejo Lima Este
 N° de horas : 1 hora cronológica

II. TEMA : Estrategias para la búsqueda de información

Dirigido a:	Logro esperado
Estudiantes del primer ciclo y docentes	Finalizada la sesión, el usuario tendrá la capacidad de realizar el procedimiento de búsqueda, tanto para el sistema TRILCE como para los recursos digitales.

III. Desarrollo de la Sesión

Temas	Contenido	Minutos
Inicio	Bienvenida a la tercera sesión y algunas indicaciones Entrega de lista de asistencia	5
Tema 1	Formas de búsqueda de información Se da una explicación de ser el caso, se da algunos ejemplos <ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda básica y avanzada. • Búsqueda con operadores booleanos • Palabras clave 	3 3 3
Tema 2	Información complementaria <ul style="list-style-type: none"> • las citas bibliográficas encontradas en archivos • Referencias bibliográficas, necesarias para los trabajos de investigación. <p>Nota 1: en esta parte de la sesión se hace mención de las distintas normas para elaborar citas y referencias bibliográficas (se dará mejor explicación de este tema en la sesión 4)</p>	3
Tema 3	Prácticas en búsqueda y recuperación de información en catálogos y bases de datos. El alumno accede a las bases y practica lo enseñado: todo aquello que se les orientó en clase. <ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa a bases de datos no vistos en la primera sesión (se recomienda al usuario búsquedas acerca de su área profesional) • formas de búsqueda donde se encontrarán variedad de formatos e idiomas. Se les orienta de ser el caso. <p>Nota 2: esta sesión es más práctica que teoría, se desea usar todo lo visto teóricamente en las tres sesiones.</p> <p>Ronda de preguntas Fin de la tercera sesión Fin de la charla de inducción I Break</p>	24 4 15

Elaboración propia

Tabla N° 22
Tiempo y estructura de las charlas de inducción de usuarios UCV Lima Este
Sesión N° 4

J. DATOS INFORMATIVOS:

Institución : Universidad César Vallejo Lima Este
 N° de horas : 1 hora cronológica

II. TEMA : Instrumentos normativos

Dirigido a:	Logro esperado
Estudiantes del primer ciclo	Finalizada la sesión, el usuario desarrollará las herramientas necesarias para la elaboración de citas y referencias en los trabajos de investigación, tesis, tesinas, etc.

III. Desarrollo de la Sesión

Temas	Contenido	Minutos
Inicio	Bienvenida a la primera sesión y algunas indicaciones Entrega de lista de asistencia	5
Tema 1	Citas bibliográficas <ul style="list-style-type: none"> Definición Tipos de citas Referencias bibliográficas Notas explicativas 	5
Tema 2	Normas técnicas para la elaboración de citas bibliográficas y referencias bibliográficas Se hace mención de algunas normas, mencionando el uso que tiene cada uno. <ul style="list-style-type: none"> AMA (American Medical Association): para obras citadas Vancouver: para referencias. APA (American Psychological Association): para referencias 	5
Tema 3	Normas APA (American Psychological Association) <ul style="list-style-type: none"> Definición Objetivos 	5
Tema 4	Prácticas <ul style="list-style-type: none"> El usuario accede a las bases que contiene citas y referencias bibliográficas y revisando la forma como se elabora. El usuario realiza la construcción de citas y referencias bibliográficas usando las normas APA Se brinda al usuario orientación de cómo elaborar esquemas, diagramas, cuadros, necesarios saber para incluirlos en sus trabajos de investigación 	20
	Ronda de preguntas	5
	Fin de la primera sesión	
	Break	15

Elaboración propia

4.2.1 Tiempo de duración de la charla de inducción

Se propone que la charla se realice dos veces a la semana (martes y jueves) y en un total de cuatro sesiones (dos sesiones por día); cada sesión de una hora cronológica. Además que sea de carácter obligatorio y forme parte del plan curricular.

4.3 Recursos

4.3.1 Materiales de publicidad o difusión

- Trípticos informativos
- Aviso publicitario (panel giratorio de bases de datos)
- Regletas y lapiceros

4.3.2 Recursos tecnológicos

- 40 Pcs.
- Proyector
- Ecran
- Cámara fotográfica

4.3.3 Recursos humanos

- 1 bibliotecólogo capacitado.

4.4 Metodología

Las charlas de inducción de usuarios se realizarán de forma presencial y dinámica, utilizando las herramientas requeridas como una computadora para la proyección de un ppt informativo donde se visualizará el contenido y desarrollo de la actividad. Terminado la parte teórica se realizará prácticas donde se

determinará si los usuarios han aprendido lo enseñado en la charla. El periodo de enseñanza de la charla tendrá un inicio en el mes de abril y culminará en la primera semana de julio.

4.5 Cronograma

El cronograma de las actividades a realizar de las charlas de inducción de usuarios se llevará a cabo en el inicio del semestre 2017-I, en el mes de marzo y culmina en julio del mismo año.

Tabla N° 23
Cronograma de las actividades a realizar

Actividades a realizar	Semestre 2017 – I																				Responsable
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Reunión de coordinación																					Bibliotecólogo
Preparación de materiales (ppt)																					Bibliotecólogo
Capacitación del personal																					Bibliotecólogo
Coordinación con las Escuelas																					Bibliotecólogo
Dictado de Charlas																					Bibliotecólogo
Dictado de Charlas																					Bibliotecólogo
Elaboración de informe																					Bibliotecólogo
Remitir informe a Escuelas																					Bibliotecólogo

Fuente: Elaboración propia

4.6 Presupuesto

Se considera en el presupuesto, la inversión de los materiales de difusión (trípticos), publicitarios (paneles, regletas, etc.), recursos humanos y tecnológicos.

Tabla N° 24
Presupuesto

Presupuesto para la Charla de Inducción 2017 – I			
Recursos	Cantidad	Precio Unitario	Total
Recursos Materiales			
Trípticos informativos	5000	S/. 0.50	S/. 2,500.00
Avisos publicitarios (panel giratorio de charlas de inducción)	1	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00
Regletas	5000	S/. 0.50	S/. 2,500.00
Lapiceros	5000	S/. 0.30	S/. 1,500.00
Refrigerio			
Coffe break	5 000	S/. 1.50	S/. 7 500.00
Recursos Humanos			
Bibliotecólogo	1	S/. 2,500.00 x mes	S/. 10,000.00
Total			S/. 25,500.00

Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. Mediante la descripción de Las charlas de inducción de usuarios del Centro de Información de la universidad César Vallejo Lima Este, se concluye que, los temas desarrollados tiene como objetivo principal la orientación a los usuarios acerca de los servicios que se brindan en la biblioteca; sin embargo, existen dos factores que dificultan el uso adecuado de los servicios, siendo estos: el contenido y el tiempo, el primero es muy básico para el nivel de los estudiantes y el segundo no permite ahondar en toda la información que se quiere transmitir a los usuarios.
2. Mediante el análisis de la percepción de los usuarios respecto a la charla de inducción 2015-II brindada, se concluye que, en cuanto al personal encargado y el contenido fueron idóneos para el desarrollo de la misma; además, los alumnos consideraron que es importante recibir esta charla, dado que, se brinda una orientación que facilita la búsqueda y acceso a la información. Sin embargo, tanto el tiempo de duración de la charla, como el ambiente en el que se dicta no es acorde con las necesidades de los usuarios, es por ello que solicitan mayor tiempo y un mejor lugar para el dictado de las charlas.
3. Mediante la contrastación del desarrollo de las charlas de inducción de usuarios con la aplicación de la Normas sobre aptitudes para el acceso y el uso de la información en la enseñanza superior de la ACRL-ALA, se concluye que no cumple en un porcentaje de 52 % con la norma, siendo unos de los factores más importantes para no cumplir o alcanzar un promedio aceptable, el contenido y el poco tiempo con el que se cuenta para desarrollar la charla. por ello, el nivel de enseñanza es básico.

4. A través de la reestructuración del desarrollo de las charlas de inducción de usuarios, se podrán ampliar mejor los contenidos de la charla, agregando temas que tendrán un tiempo mayor y serán más profundos de acuerdo a la solicitud de los usuarios capacitados en ese momento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- ✓ Calzada, F. (2010). *Repositorios digitales y CRAI: los objetos de aprendizaje en la educación superior*. Buenos Aires, Alfagrama.
- ✓ Gómez, J. (2002). *La biblioteca universitaria. Gestión de Bibliotecas*. Murcia: Universidad de Murcia.
- ✓ Marti, Y. (2007). *Alfabetización informacional* (1a ed.). Buenos Aires, Alfagrama.
- ✓ Monfasani, R. & Curzel, M. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- ✓ Orera, L. (2005). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis.
- ✓ Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española* 23a ed. Barcelona: Real Academia Española.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- ✓ ACRL/ALA (2000). *Normas sobre aptitudes para el Acceso y Uso de la Información para la Educación Superior*. Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetencystandards>
- ✓ ACRL/ALA (2014). *Normas sobre aptitudes para el Acceso y Uso de la Información para la Educación Superior*. Recuperado de http://www.inasp.info/uploads/filer_public/2015/05/21/12_documentos_para_distribuir_normas_acrl.pdf
- ✓ Bisset, E., Villardefrancos, M., Borsetti, S. & Vidotti, G. (2015). *La red de bibliotecas de la Universidad de La Habana: camino a una nueva filosofía de trabajo*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/25152/1/RIB%2038-2%20art.%204.pdf>
- ✓ Campal, F. (2010). *ALFIN en bibliotecas públicas: la dificultad de ver lo obvio. Memorias la alfabetización informacional: aprendizaje para la vida*. Recuperado de <http://www.biblored.net/face/memorias/MemoriasBR.AlfabetizacionDigital-web.pdf>

- ✓ Ciau, A. (2013). *Diseño de un curso de habilidades informativas dirigido a estudiantes del nivel bachillerato*. Recuperado de: <http://posgradofeuady.org.mx/wp-content/uploads/2010/07/CiauAldrin-MINE-2013.pdf>

- ✓ Declaración de Praga (2003). *Hacia una sociedad informalmente alfabetizada*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/B0B3898CFE D8884E05257929006DC7C2/\\$FILE/praga.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/B0B3898CFE D8884E05257929006DC7C2/$FILE/praga.pdf)

- ✓ Estrada, M. (2015). *Las bibliotecas también llaman Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)*. Recuperado de <http://www.infotecarios.com/las-bibliotecas-tambien-llaman-centro-de-recursos-para-el-aprendizaje-y-la-investigacion-crai/>

- ✓ García, J. y Díaz, D. (2007). *Formación de usuarios y alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. Acción pedagógica en organizaciones artísticas y culturales*. Vitoria – Gasteiz: Grupo Xabide. 215 – 247. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/10694/1/FU_ALFIN_BPx abide.pdf

- ✓ Gavilán, C. (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función. Los CRAI*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>

- ✓ González, M. & Molina, M. (2008). *Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci02808.pdf>

- ✓ Grupo de trabajo de SCONUL (2011). *Los siete pilares de SCONUL de las Habilidades informativas*. Recuperado de http://www.peri.net.ni/pdf/docALFIN2014/2_3_DOCU.pdf

- ✓ Hernández, P. (2009). *El perfil del usuario de la información. Investigación Bibliotecológica*. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701502.pdf>

- ✓ Johnston, B. & Webber, S. (2007). *Cómo podríamos pensar: la alfabetización informacional como una disciplina de la era de la información*. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewfile/290/269>

- ✓ Lau, J. (2001). *Aprendizaje y calidad educativa: el papel de la biblioteca*. Recuperado de http://www.academia.edu/12156497/APRENDIZAJE_Y_CALIDAD_EDUCATIVA_PAPEL

- ✓ Lau, J. (2004). *Directrices internacionales para la alfabetización informativa: propuesta*. Recuperado de

<http://bivir.uacj.mx/DHI/DoctosNacioInter/Docs/Directrices.pdf>

- ✓ Lau, J. (2007). *Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente*. Recuperado de <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-es.pdf>
- ✓ López, M. (2011). *Alfin en la escuela*. Recuperado de <http://alfinenlaescuela.blogspot.pe/2011/04/nueva-edicion-de-los-siete-pilares-de.html>
- ✓ López, R. (2007). *Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para un CRAI*. Documentos de trabajo. Recuperado de <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10057.pdf>
- ✓ Martín, C. (2008). *Las bibliotecas universitarias: concepto y función los CRAI*. Recuperado en <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14816/1/crai.pdf>
- ✓ Naranjo, E. (2003). *Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información*. Recuperado de <http://revinut.udea.edu.co/index.php/RIB/article/viewFile/3066/2840>
- ✓ Pérez, J. (2007). *La alfabetización informacional en las universidades: una propuesta de actuación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid*. Documentos de trabajo. Recuperado de <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10023.pdf>
- ✓ Pinto, M. y Fernández, M. (2010). *Alfabetización informacional innovación y evaluación como funciones de la biblioteca universitaria del Siglo XXI: visión desde un enfoque educativo*. Ibersid. 81–91. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ea751f5cc38f-4e0c-916d-394b0a61aa2c%40sessionmgr115&vid=9&hid=111>
- ✓ Quindemil, E. (2010). *Introducción de la alfabetización informacional en la especialidad de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. ACIMED. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ea751f5cc38f-4e0c-16d-394b0a61aa2c%40sessionmgr115&vid=29&hid=112>
- ✓ Rendón, N., Naranjo, E. & Giraldo, G. (2005). *Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: resultados de la investigación*. Recuperado de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewFile/8586/7931>

- ✓ Sánchez, J. (2008). *¿Jornadas de acogida en la alfabetización informacional?*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Recuperado de <http://www.aab.es/pdfs/baab9293/92a5.pdf>
- ✓ Uribe, A. (2008). *Diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en alfabetización informacional mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12606/6/3.pdf>

TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- ✓ Aliaga, V. (2013). *La formación de usuarios en la Biblioteca de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte*. Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- ✓ Gastelú, D. (2013). *Formación de usuarios en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de San Martín de Porres durante el periodo 2010-2012*. Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- ✓ Novoa, C. (2010). *Análisis del taller de formación de usuarios dictado por el Centro de Información del Instituto de Educación Superior Cibertec*. Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- ✓ Quintanilla, A. (2009). *Talleres de formación de usuarios: experiencia de la Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- ✓ Ramírez, E. (2015). *Análisis de los talleres de formación de usuarios impartidos a los alumnos de la segunda especialidad de la facultad de enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, aplicando las Normas de las ACRL/ALA*. Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología. Escuela Académica Profesional de

Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

- ✓ Salvatierra, J. (2011). *Programa de formación de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo en el contexto de la alfabetización informativa*. Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología. Escuela Académica Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

REVISTAS

- ✓ Arriola, O. (2009). *Una caracterización de la biblioteca universitaria actual*. Códice, 5 (2), 116-117. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14514/>

ANEXOS

Anexo N° 1

Encuesta realizada a los usuarios de las charlas de inducción

Edad:

Carrera:

Ciclo:

1. Considera al personal encargado de realizar la charla de inducción:

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) regular
- d) Malo
- e) Muy malo

2. El contenido de las charlas le parece:

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy mala

3. El tiempo brindado para realizar las charlas de inducción le parece:

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

4. El ambiente donde se realiza las charlas es:

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

5. Considera a las charlas de inducción para su formación académica:

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) regular
- d) No es importante
- e) Lo ignora

Gracias por su atención

Anexo N° 2

Introducción a las charlas de inducción de usuarios

Estructura		Minutos
Presentación	Saludo de bienvenida Presentación del encargado de dar la charla	1
Servicios	<p>Sala de lectura de material bibliográfico y hemerográfico: donde el usuario podrá acceder a la lectura de las publicaciones ofrecidas.</p> <p>Cabinas de internet: se indica al usuario el uso y beneficios, como también el tiempo de uso y la finalidad.</p> <p>Módulo de devolución de libros: consiste en hacer la devolución del material prestado el mismo día de entrega, al no estar abierto la biblioteca y para evitar multas, el usuario puede depositar el libro dentro de los módulos y con ello pueden reclamar su documento al siguiente día sin ningún problema.</p>	1
	<p>Actividades culturales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Club de lectura: dirigida al público interno y externo y, consiste leer el capítulo de un libro y compartir ideas acerca de lo leído. Horario: lunes de 3 a 5 de la tarde. - Charlas de inducción de usuarios: dirigida a los docentes, alumnos y administrativos; consiste en transmitir al usuario acerca de los servicios, normas y las distintas herramientas y recursos digitales existentes en la UCV. Además de desarrollar y brindarles herramientas y orientación acerca del uso de las bases de datos y que aprendan a realizar búsqueda de información y de lo útil que son estas para su aprendizaje y para sus trabajos de investigación. Horario: viernes de 3 a 5 de la tarde. - Club de cine: el ingreso es libre y para público en general; consiste en proyectar películas que tengan relación con las carreras profesionales que se dicta en la Universidad. Horario: viernes de 6 a 8 de la noche. <p>Horario de atención.</p>	2
Reglamento o Normas	<p>Se menciona las normas a cumplir en las salas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Celulares en vibrador ○ No alimentos ○ No bebidas ○ Para el uso de los servicios presentar Carné de servicio, universitario o DNI vigente ○ En el segundo piso el ingreso a la sala es sin maletas, mochila o carteras. 	1
Total		5

Elaboración propia